



PRESS
RELEASE

Relações com a Mídia

Contatos

T + +55 62 32431048/1112/1131
M +55 62 982385505 / 62 985010807
imprensa.goias@enel.com

enel.com.br

AUTOLEITURA JÁ ESTÁ DISPONÍVEL PARA CLIENTES GOIANOS

- *Leitura do medidor pode ser informada à Enel pelo site ou aplicativo.*
- *Medida visa reduzir o número de equipes nas ruas, protegendo clientes e colaboradores.*

Goiânia, 14 de abril de 2020 – A partir desta terça-feira (14), a Enel Distribuição Goiás já está disponibilizando para seus clientes residenciais e comerciais a opção da autoleitura, em que o cliente vai fornecer à empresa a leitura do medidor de energia. Com isso, a distribuidora vai conseguir retirar gradativamente das ruas as equipes que fazem a leitura dos medidores, assim como reduzir o tempo de exposição em campo, protegendo clientes e colaboradores nesse momento de avanço da pandemia do coronavírus.

A autoleitura pode ser informada pelo site da Enel (www.enel.com.br) e já está disponível também no aplicativo Enel Goiás para Android e iOS. É preciso baixar a versão mais atualizada para contar com a funcionalidade.

Os clientes que optarem por não fazer a autoleitura podem ter a conta de energia faturada pela média aritmética de consumo dos últimos doze meses, conforme regra anunciada pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel). "Nesse caso, a diferença entre o valor faturado e o que realmente for consumido será compensada na conta de energia quando for retomada a leitura", explica a responsável de Operações Comerciais da Enel Goiás, Alessandra Kozlowski.

A opção não vale para clientes industriais, já que 95% deles já é faturado por meio de medição remota, sem visita a campo. Os outros 5% continuarão a contar com o serviço de leitura. Clientes que participam como Geração Distribuída e Tarifa Branca também continuarão sendo lidos.



Como funciona a autoleitura

Para fazer a autoleitura basta o cliente ir até o medidor de energia da casa, do apartamento ou do estabelecimento comercial dele, anotar o número exibido no aparelho e informá-lo à Enel pelo site ou app (veja o passo a passo).

Quando for informar, selecione a opção Autoleitura Urbana, informe a unidade consumidora, nome, telefone, a leitura colhida no medidor e a data da mesma. Antes de clicar em enviar, aproveite e marque a opção de adesão ao recebimento da fatura por e-mail. Assim que enviar, aparecerá uma mensagem dizendo que o registro foi feito com sucesso, e o número do protocolo.

Se o número informado resultar em um consumo muito fora do comportamento de consumo do cliente, aparecerá uma mensagem de alerta, pedindo confirmação da leitura. “É importante ressaltar que a ferramenta já faz uma comparação automática com o número informado e a média de consumo do cliente. Caso apareça uma mensagem de alerta, recomendamos que o cliente retorne ao medidor e confira se anotou algum número errado. É muito importante que a leitura informada seja fiel à mostrado no medidor”, ressalta Alessandra.

Uma vez confirmada a autoleitura, o cliente receberá a fatura digital por e-mail, caso tenha aderido à facilidade, ou impressa. A conta será entregue até cinco dias antes do vencimento.

Quando fazer a autoleitura

A data para fazer a autoleitura varia de cliente para cliente. Na última conta de luz, consta a data prevista para a leitura do mês seguinte. A autoleitura deve ser feita com 4 a 3 dias de antecedência a essa data. Por exemplo, se a próxima leitura será em 15 de abril, o cliente tem que informar a autoleitura do dia 11 até o dia 12.

É importante que os clientes mantenham seu cadastro atualizado pelos canais digitais da Enel Distribuição Goiás, por meio dos quais também podem optar por receber a fatura por e-mail e retirar a segunda via da conta.

Os clientes podem baixar gratuitamente o aplicativo Enel Goiás para Android (<http://bit.ly/2yVF6Nd>) e IOS (<https://apple.co/2MyhjVr>) e ter acesso a serviços diversos, como solicitar segunda via da conta, consultar débitos ou informar falta de energia. Além disso, os clientes podem entrar em contato com a companhia pelas redes sociais – Facebook (facebook.com/enelclientesbr) e Twitter (@enelclientesbr), ou facilmente acessando sua conta pelo WhatsApp Elena, enviando um “Olá” para o número (21) 99601-9608.



Perguntas frequentes

Por que a Enel disponibilizou a autoleitura?

Preocupada com a saúde de seus clientes e colaboradores neste período de avanço da pandemia do coronavírus, a Enel decidiu reduzir gradativamente das ruas as equipes que fazem a leitura dos medidores, bem como reduzir o tempo de exposição dos colaboradores ao risco de contrair o coronavírus. Para tanto, disponibilizou para os clientes a opção da autoleitura.

A autoleitura é obrigatória?

Não, a autoleitura é uma opção oferecida ao cliente. Quem não quiser fazer a autoleitura, pode ter a conta de energia faturada pela média de consumo dos últimos doze meses, conforme disposições da ANEEL, contidas no artigo 111 da Resolução Normativa nº 414/10, em situações de calamidade pública. Nesse caso, a diferença entre o valor faturado e o que realmente for consumido será compensada na conta de energia quando for retomada a leitura.

Quem pode fazer a autoleitura?

Clientes residenciais e comerciais (com exceção de alguns perfis de faturamento, como tarifa branca e geração distribuída por exemplo).

Como se dá a autoleitura em condomínios?

Este cliente poderá fazer a leitura desde que seja possível visualizar os números do medidor de seu apartamento. No caso de não conhecer o local onde fica o medidor, a recomendação é procurar o próprio condomínio para se informar (por meio de zelador, síndico, manutenção).

Quando farei a autoleitura?

A data da autoleitura varia de cliente para cliente. Ela deve ser feita com 4 a 3 dias de antecedência a essa data. Por exemplo, se a próxima leitura será em 15 de abril, o cliente tem que informar a autoleitura do dia 11 até o dia 12.

Como faço para informar os números da minha leitura?

Basta acessar os nossos canais digitais (app Enel Goiás ou agência virtual no site da Enel), escolher as opções: serviços, autoleitura urbana. Preencher o formulário, digitar os números da leitura e confirmar. Se o número informado resultar em um consumo muito fora do comportamento de consumo do cliente, aparecerá uma mensagem de alerta, pedindo confirmação da leitura. A ferramenta já faz uma comparação automática com o número informado e a média de consumo do cliente. Caso apareça uma mensagem de



alerta, o cliente deve retornar ao medidor e conferir se anotou algum número errado. É muito importante que a leitura informada seja fiel à mostrada no medidor.

Até quando o serviço estará disponível?

Ainda não existe uma data exata, mas o serviço será mantido enquanto durar o período de pandemia do coronavírus. Informaremos com antecedência se o serviço for interrompido.

Se eu perder a data da autoleitura?

Neste caso a sua conta pode ser faturada pela média de consumo dos últimos 12 meses e a diferença entre o valor faturado e o que realmente for consumido será compensada na conta de energia quando for retomada a leitura.

Como faço para saber se fui faturado pela média?

Na sua conta de energia vem especificado no campo “Mensagens” a informação de faturamento por média, e também no espaço do histórico de consumo da unidade consumidora.

Produtor rural deve fazer a autoleitura?

Em Goiás, a autoleitura rural já era feita antes do período de crise do coronavírus. Os produtores rurais devem seguir fazendo a autoleitura da forma como já faziam. A ferramenta da autoleitura urbana não se aplica ao cliente rural.

E as indústrias, devem fazer a autoleitura?

95% dos clientes industriais já é faturado por meio de medição remota, sem visita a campo. Os outros 5% continuarão a contar com o serviço de leitura.

Sobre a Enel Distribuição Goiás

A Enel Distribuição Goiás, subsidiária da multinacional italiana Enel, atende 237 municípios do Estado de Goiás, abrangendo 98,7% do território estadual, com cobertura de uma área de 336.871 km². A Região Metropolitana de Goiânia representa a maior concentração do total de 3 milhões de clientes atendidos pela companhia.