Guia Prático

Vai realizar um serviço?
Te mostramos como fazer!

Índice

Canais de atendimento	3
Alteração de Titularidade	4
EDP Online	5
Folhetos digitais	6
Garantia de Fornecimento	7
Iluminação pública	8
Indenização por danos elétricos	9
Indenização por danos não elétricos	10
Ligação nova	11
Negociação via cartão de crédito	12
Remoção de poste	13
Serviços via Whatsapp	14
Tarifa social	15
Teste do medidor	16

Canais de Atendimento

APP EDP
Baixe o nosso aplicativo e tenha os serviços da EDP na palma da sua mão.
Disponível para os sistemas Android e iOS.

EDP Online
w w w.edponline.com.br

WhatsApp
11 93465-2888

Telefone 24 horas
0800 721 0123

Vídeo Atendimento
www.edp.com.br/video-atendimento

Atendimento Presencial
www.edp.com.br/atendimento/canais-de-atendimento

Poder público/Grandes Clientes
De segunda a sexta das 8h às 17h
0800 723 4321

Consumo irregular
De segunda à sexta, das 08:30 às 16:30
0800 721 4322

Deficientes auditivos
0800 727 2872

Ouvidoria
De segunda à sexta-feira das 8h às 18h, exceto feriados
0800 721 0201

Correspondência
Av. Cassiano Ricardo, 1973, Jardim Alvorada - São José dos Campos — SP

ARSESP: 0800 055 5591
ANEEL: 167
PROCON: 151

Alteração de Titularidade



O que é?

É o pedido de mudança do responsável do contrato de fornecimento de energia elétrica (troca de nome da conta).

Quem pode solicitar?

O novo responsável mediante a documentação necessária ou terceiros portando procuração e documentos pessoais.

Pessoa Física:

- CPF, RG ou outro documento oficial com foto.

Pessoa Jurídica:

- CNPJ (Cadastro nacional de pessoa jurídica);
- Contrato Social, MEI (microempreendedor);
- Estatuto ou Ata (para Igrejas);
- CPF e documento com foto (RG, CNH, CTPS, outros);

Documento que comprove a propriedade ou vínculo com o imóvel é necessário para ambos os casos.

Canais de Atendimento

EDP Online

WhatsApp - 11 93465-2888

Atendimento Presencial

EDP Online



Serviços oferecidos no site EDP:

- Falta de energia
- Segunda via de conta / Pix
- Cadastre sua fatura e documentos por e-mail
- Troca de titularidade
- Simular ligação nova
- Solicitar ligação nova
- Acompanhar o andamento de sua solicitação
- Vídeo Atendimento – Fale com nossos atendentes
- Geração distribuída

Folhetos Digitais



O que são?

Materiais informativos disponíveis para consulta e download:

- Arborização;
- Boas-vindas;
- Caixa modular;
- Dicas de segurança;
- 8 dicas de segurança;
- Dicas contra golpes e furtos;
- Medição direta;
- Economia e segurança;
- Padrão de entrada;
- Tarifa social.

Garantia de fornecimento



O que é?

É o pedido de cadastramento de equipamento para preservação da vida humana.

Quem pode solicitar?

Titular da instalação elétrica ou terceiros com a apresentação de termo de autorização do titular.

Documentos necessários:

- Cópia de CPF e RG;
- Relatório médico:
  - De acordo com a Resolução 1000/2021, Art.178º, o relatório e o atestado médico devem conter as seguintes informações:

    a) Situação clínica e de saúde do morador portador da doença ou da deficiência;

    b) A previsão do período de uso continuado de aparelhos, equipamentos ou instrumentos que, para o seu funcionamento, demandem consumo de energia elétrica;
    c) Classificação Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde – CID;
    d) Número de inscrição do profissional médico responsável no Conselho Regional de Medicina(CRM);
    e) Descrição dos aparelhos, equipamentos ou dos instrumentos utilizados na residência que para o seu funcionamento, demandem consumo de energia elétrica;
    f) Número de horas mensais de utilização de cada aparelho, equipamento ou instrumento.
- Endereço da unidade consumidora;
- O relatório médico deve ser homologado pela Secretaria Municipal de Saúde, nos casos em que o profissional médico não atue no âmbito do Sistema Único de Saúde – SUS ou em estabelecimento particula conveniado.

Canais de Atendimento

Vídeo Atendimento

Atendimento Presencial

Iluminação Pública

O que é?

É o pedido relacionado à expansão ou manutenção da rede de iluminação pública em sua cidade.

Quem pode solicitar?

Os assuntos envolvendo substituição de lâmpadas queimadas ou defeituosas, globos quebrados, reparos na rede, luz oscilante ou acesa durante o dia são tratados diretamente com a prefeitura, por determinação da ANEEL (Agência Nacional de Energia Elétrica).

A exceção é realizada aos municípios de São Sebastião, Salesópolis, onde a manutenção de iluminação pública, permanece sob responsabilidade da EDP.

Escaneie o QRCODE e selecione o seu município para visualizar o contato da prefeitura para solicitação.

Canais de Atendimento

EDP Online

Telefone 24 horas: 0800 721 0123

Atendimento Presencial

Pedido de indenização por danos elétricos

O que é?

É o pedido de indenização para equipamentos eletrônicos (geladeira, TV, portão automático e outros) queimados por causa de perturbação na rede de distribuição da EDP. Aplicável exclusivamente aos consumidores de baixa tensão (Grupo B).

Quem pode solicitar?

A abertura poderá ser realizada pelo titular ou terceiros, porém o pagamento será efetuado somente ao titular da instalação.

Pessoa física:

- CPF e RG ou outro documento com foto (CNH).

Pessoa Jurídica:

- CNPJ (Cadastro nacional de pessoa jurídica);
- Contrato Social, MEI (microempreendedor);
- Estatuto ou Ata (para Igrejas);
- Cópias do CPF e RG dos responsáveis.

Em ambos os casos, apresentar também:

- Dois laudos/orçamentos para cada aparelho contendo: marca, modelo e nº de serie;
- CNPJ e identificação completa da loja/depósito/oficina;
- Identificação do cliente (nome e endereço);
- Valor separado dos materiais, mão de obra e especificação do serviço realizado.

Canais de Atendimento

Telefone 24 horas: 0800 721 0123

Atendimento Presencial

Vídeo Atendimento

Pedido de indenização por danos não elétricos



O que é?

É o pedido de indenização para danos não elétricos, como por exemplo: animal eletrocutado por fio da rede EDP, danos em veículos, perda de produtos perecíveis e outros.

Quem pode solicitar?

Titular da instalação ou terceiros mediante procuração e documentos pessoais.

Pessoa física:

- CPF e RG ou outro documento com foto (CNH).

Pessoa Jurídica:

- CNPJ (Cadastro nacional de pessoa jurídica);
- Contrato Social, MEI (microempreendedor);
- Estatuto ou Ata (para Igrejas);
- Cópias do CPF e RG dos responsáveis.

Em ambos os casos, apresentar também:

- Carta escrita a próprio punho ou digitada, descrevendo o fato;
- Endereço, data e horário provável da ocorrência do dano;
- Descrição do problema ocorrido;
- Descrição e características gerais dos danos materiais ocorridos;
- Telefone para contato e e-mail para solicitações de documentos;
- Registros fotográficos e notas fiscais, quando houver;
- Número da unidade consumidora de referência;
- Dados bancários do titular da instalação.

Canais de Atendimento

Atendimento Presencial

Vídeo Atendimento

Ligação nova



O que é?

É o pedido da primeira ligação de energia no imóvel.

Quem pode solicitar?

Titular da instalação ou terceiros mediante procuração e documentos pessoais.

Documentos necessários:

Pessoa Física (quando solicitado pelo titular):
• RG ou outro documento com foto;
• CPF.
Pessoa Jurídica (quando solicitado pelo titular):
• Cartão do CNPJ e;
• Contrato Social ou MEI (Microempreendedor) e;
• Estatuto ou ATA e;
• RG e CPF do representante legal da empresa.

Além dos citados acima, veja a documentação específica para sua cidade clicando aqui.

Canais de Atendimento

EDP Online
App EDP
Atendimento Presencial

Negociação de pagamento via cartão de crédito



O que é?

É o pedido de negociação dos débitos da instalação via cartão de crédito.

Quem pode solicitar?

O titular mediante ao número da instalação, CPF ou CNPJ.

Canais de Atendimento

Acesse ao site clicando **aqui**.

Remoção de Poste

O que é?

É o pedido de alteração ou remoção de poste ou rede da EDP.

Quem pode solicitar?

Titular da instalação ou terceiros mediante procuração e documentos pessoais.

Pessoa Física:

- CPF, RG ou outro documento oficial com foto.

Pessoa Jurídica:

- CNPJ (Cadastro nacional de pessoa jurídica);
- Contrato Social, MEI (microempreendedor);
- Estatuto ou Ata (para Igrejas);
- Cópias do CPF e RG dos responsáveis.

Em ambos os casos, apresentar também:

- Foto do local;
- Croqui de localização (com a distância para mudança do poste/rede);
- Carta de solicitação explicando o motivo da retirada do poste/rede.

Canais de Atendimento

EDP Online

Telefone 24 horas - 0800 721 0123

Atendimento Presencial

Serviços via WhatsApp



O que são?

Serviços oferecidos via WhatsApp:

- Débitos e 2ª Via de Pagamento;
- Falta de Energia;
- Religação;
- Negociação de Pagamento;
- PIX;
- Conta Digital por E-mail;
- Tarifa Social (Baixa Renda);
- Troca de Titularidade;
- Denúncia de Furto de Energia.

Contato

11 93465-2888

Clique aqui

Tarifa Social



O que é?

É o pedido de cadastro ao programa do governo federal de tarifa social de energia elétrica, que estabelece desconto na conta de luz.

Quem pode solicitar?

- Família inscrita no Cadastro Único, com renda familiar mensal per capita menor ou igual a meio salário mínimo nacional;
- Família inscrita no Cadastro Único com renda mensal de até 3 (três) salários mínimos, com portador de doença ou patologia cujo tratamento ou procedimento médico necessite de uso continuado de equipamento que dependa do consumo de energia elétrica;
- Famílias indígenas e quilombolas dentro dos critérios acima e com a condição de indígena ou quilombola caracterizada no Cadastro Único;
- Idosos com 65 (sessenta e cinco) anos ou mais ou pessoas com deficiência, que recebam o Benefício de Prestação Continuada da Assistência Social – BPC (não é analisado a renda nesse caso).

Documentos necessários:

- CPF e RG;
- NIS ou NB. (Se você possui o numero de NIS ou BPC/Ativo ou receba o Auxilio Brasil, e atende aos critérios acima, escanei o QRCODE e faça sua inscrição no programa da Tarifa Social.)

Onde encontrar um CRAS?

Para ter o número do beneficio (NIS) e acessar o direito a tarifa social é necessário o cadastro no CRAS, é possível encontrar um centro de Referência de Assistência Social próxima a você, basta clicar **aqui.**

Canais de Atendimento

EDP Online

WhatsApp - 11 93465-2888

Telefone 24 horas - 0800 721 0123

Atendimento Presencial

Teste do Medidor




edp