



# ÁGUA E ENERGIA

## INFORMAÇÕES IMPORTANTES

- **Nº da unidade consumidora ou matrícula**
- Nome do titular da unidade
- **Houve corte ou aviso de corte (quando?)**
- Valor do débito
- **Se há parcelamento de débitos ativo**
- Se há recuperação de consumo ou multa
- **Se houve negativação ou protesto**
- **Se houve troca do medidor**
- Se acompanhou a inspeção
- **Se recebeu o documento da inspeção**
- Se há mais de uma moradia no terreno
- **Quantidade de pessoas residentes**
- Imóvel residencial ou comercial
- **Se é beneficiário de tarifa social**

## DOCUMENTOS IMPORTANTES PARA ANÁLISE DO CASO

(Os documentos solicitados no atendimento serão **DIGITALIZADOS** para análise jurídica e instrução da ação judicial, devendo ser devolvidos os originais ao assistido)

- Documentos pessoais
- Comprovante de renda
- Últimas 3 faturas
- Histórico de faturas (36 meses)
- Histórico de pagamentos (36 meses)
- Termo de ocorrência de irregularidade

## AGENDAMENTOS

- Corte ou aviso de corte (PLANTÃO)
- **Débitos reconhecidos (NEGOCIAÇÃO CÂMARA DE CONCILIAÇÃO)**
- Troca de medidor ou recebimento de carta de recuperação de consumo (CASO NOVO)

- **Não há obrigação da Concessionária a aceitar a proposta de parcelamento nos termos do consumidor;**
- Caso a proposta final de parcelamento ofertada pela concessionária seja superior à atual capacidade de pagamento do consumidor, preencher o Termo de Orientação, colher a assinatura do Defensor Público Plantonista e entregar uma cópia ao assistido;
- **Em caso de negociação de débito protestado, oficial ao cartório para a baixa do protesto;**
- Se houver disparidades no histórico de consumo ou questionamentos acerca da legitimidade da cobrança por parte do assistido, anotar no SAP e encaminhar para agendamento do caso pela recepção, com prévia consulta à coordenação;
- **Verificar se o assistido atende aos requisitos da tarifa social (CadÚnico).**