



23 de agosto de 2021

FAQ - Dúvidas sobre a mudança da marca

AGORA SOMOS NEOENERGIA COSERN

1. Quem é a Neoenergia?

R: **O Grupo Neoenergia é uma das maiores companhias do setor elétrico brasileiro** e possui uma força de trabalho de **mais de 12 mil colaboradores**. Reconhecida por sua postura de investimentos em energias limpas, em trabalhar com **ética e segurança** e em apostar e investir no crescimento do Brasil, a Neoenergia também faz parte de um Grupo global, pioneiro no desenvolvimento de energias limpas e um dos maiores do mundo: a Iberdrola, que tem mais de 170 anos de história e atuação em mais de diversos países ao redor do mundo. Assim, estar em um conglomerado de empresas como esse, abre **novas oportunidades** de desenvolvimento no Brasil e no mundo.

A Neoenergia atua **em toda a cadeia do setor elétrico** (distribuição, geração, transmissão e comercialização) e está **presente em 19 estados brasileiros**. As distribuidoras, por sua vez, Neoenergia Coelba (BA), Neoenergia Pernambuco (PE), Neoenergia Cosern (RN), Neoenergia Elektro (SP e MS) e Neoenergia Brasília (DF), **atendem mais de 15 milhões de unidades consumidoras, que somam, ao todo, mais de 37 milhões de clientes**.

Além de tudo isso, por meio do Instituto Neoenergia, são promovidas iniciativas com o objetivo de contribuir para melhoria da qualidade de vida e desenvolvimento sustentável das comunidades em que a empresa atua, sendo o representante da *Fundación Iberdrola* no Brasil.

2. Quem é a Iberdrola?

R: A Iberdrola é uma empresa espanhola e *player* internacional do setor de energia. Conheça mais:

- Uma das cinco maiores empresas do setor elétrico no Mundo;
- Presença em cerca de 30 países e com presença relevante na Espanha, Brasil, Portugal, Estados Unidos, Reino Unido, México, Japão, Austrália, Polônia França e Itália;
- Comprometida com o desenvolvimento de fornecedores e talentos locais;
- Estratégia focada em 3 segmentos: Redes, Renováveis e Mercado Liberalizado;
- Líder mundial em geração renovável e pioneira em redes inteligentes, com foco na mobilidade elétrica, mudanças climáticas e descarbonização;
- 4GW de usina eólicas offshore a serem instaladas até 2025;
- Maior produtor de hidrogênio verde da Europa.

3. Qual o Propósito e os valores da Neoenergia?

R: A Neoenergia possui um **propósito** corporativo diferenciado, autêntico e relevante, que contribui para uma maior conexão da empresa com as pessoas, a sociedade em seu conjunto e seus grupos de interesse.



23 de agosto de 2021

Propósito: Continuar construindo, a cada dia, de forma colaborativa, um modelo de energia elétrica mais saudável e acessível.

Para alcançar este propósito, temos **três valores** corporativos que inspiram toda a nossa estratégia. São eles:

- **Energia Sustentável** – A Neoenergia busca sempre ser um modelo de inspiração, criando valor econômico, social e ambiental em todo o nosso meio, pensando no futuro. Este valor expressa o nosso compromisso com a responsabilidade, a ética, a segurança e a transparência.
- **Impulso Dinamizador** – Temos uma grande força e uma grande responsabilidade. Por isso, trabalha somando talentos por um propósito corporativo que é por todos e para todos. Este valor expressa o nosso compromisso com a diversidade, o diálogo, a empatia e a solidariedade.
- **Força Integradora** – Tornamos realidade pequenas e grandes mudanças que facilitam a vida das pessoas, sendo eficientes e auto exigentes e buscando sempre a melhoria contínua. Este valor expressa o nosso compromisso com a inovação, a simplicidade, a agilidade e a antecipação.

4. Por que a Cosern vai mudar de nome para Neoenergia Cosern?

Queremos unir tudo o que temos de melhor. Levar Neoenergia em nosso nome é reforçar o comprometimento com a experiência e satisfação dos clientes, com a eficiência dos nossos serviços e valorizar as qualidades de cada local onde o Grupo está presente.

O brasileiro tem uma energia que nenhum outro povo tem e a Neoenergia se inspira nisso para evoluir e se transformar. Essa mudança consolida o amadurecimento de um modelo de gestão fundamentado em modernização, inovação tecnológica, sustentabilidade, qualidade de serviço para você.

Nossa atuação se projeta em pilares de Diversidade e Inclusão que fazem presentes em todos os âmbitos. Afinal, o futuro a gente faz agora.

5. Vai aumentar o valor da minha conta de energia?

R: O valor da conta permanecerá o mesmo, de acordo com o seu consumo, encargos e tarifas. Lembrando que, anualmente, acontece o reajuste tarifário, que é determinado pela Aneel e não se aplica à mudança de marca.

6. Tenho que pagar alguma taxa para me tornar cliente Neoenergia Cosern?

R: Não se preocupe, sua conta não sofrerá nenhuma cobrança adicional referente ao processo de mudança de nome.

7. Os canais de atendimento vão ser alterados?

R: Não. Todos os canais de atendimento serão mantidos e disponibilizados para todos os clientes. A única mudança será na marca e, futuramente, nos endereços de acesso. Não se preocupe, nosso objetivo sempre será melhorar a comunicação, os serviços e a experiência do cliente. Ah! E qualquer mudança avisaremos com antecedência!



23 de agosto de 2021

8. Se faltar energia, onde e quem devo informar?

R: Você pode registrar falta de energia por meio de um dos nossos canais abaixo:

WhatsApp: (84) 3215-6001

Aplicativo: gratuito e disponível para os sistemas Android, iOS e Windows Phone.

Agência Virtual (site): [Clique aqui](#)

Central de Relacionamento com Clientes: número 116 (ligação gratuita)

9. Vou continuar recebendo minhas faturas?

R: Sim. As faturas continuarão sendo entregues normalmente.

10. A data de pagamento da minha fatura vai ser alterada?

R: Manteremos todos os dados da sua fatura como estão atualmente, isso inclui a data de vencimento. Mas caso você queira fazer qualquer alteração, é só entrar em contato com a gente

11. Os atendimentos presenciais vão mudar de lugar?

R: Todos as agências de atendimento permanecem no mesmo lugar de origem.

12. Qual número de contato do Atendimento Telefônico?

R: O número da nossa Central de Relacionamento com Clientes é o 116 (ligação gratuita).

13. Minha senha de acesso aos canais digitais vai ser alterada?

R: Não, seus acessos vão permanecer os mesmos e você poderá continuar a utilizar os canais digitais para facilitar ainda mais seu dia a dia.

14. Preciso atualizar meu cadastro?

R: Somente se você alterou seu e-mail ou telefone recentemente. É importante manter sempre os seus dados atualizados para ficar por dentro de todas as informações que vamos disponibilizar para você.

15. Os prazos e serviços em aberto solicitados vão ser alterados?

R: Não. Os serviços solicitados anteriormente seguem o mesmo fluxo informados antes da mudança de marca e todos os prazos serão mantidos.



23 de agosto de 2021

16. Vamos ter maiores informações sobre essa mudança nas redes sociais?

R: Sim. Acompanhe as nossas redes sociais para tirar dúvidas, sugerir conteúdos e saber mais sobre essa integração que trará diversos benefícios para você!

Instagram: @neoenergiacosern

Facebook: Neoenergia Cosern

Twitter: @neocosern

17. Vou perder algum benefício?

R: Não. Todos os seus benefícios permanecem sem alterações.

18. Teremos acesso a novos canais e benefícios?

R: Sim, o grupo Neoenergia possui vários canais de digitais e programas de benefícios que todos terão acesso. Aguarde informações nos nossos canais oficiais.