

*Olá!*

*Criamos esse guia para ajuda-lo a aproveitar ao máximo os recursos, informações e serviços que disponibilizamos em nosso site. Novas funcionalidades e melhorias serão implantadas constantemente, por isso, não deixe de visitar e navegar pelo nosso site.*

*Esperamos que as dicas e informações disponíveis sejam de seu interesse e atendam as suas necessidades. Aqui você terá um breve resumo de todas as opções e ferramentas disponíveis para cada tipo de perfil.*

*Sugestões, dúvidas e questionamentos são sempre bem-vindos e podem ser enviados ao nosso e-mail [atendimento@elektro.com.br](mailto:atendimento@elektro.com.br).*

*É assim que a nossa história evolui.*

*Equipe da Elektro*

*#SOMOSTODOSCLIENTES*

## SUMÁRIO

Acesso .....	2
Cadastro inicial.....	3
Reenvio do e-mail de ativação ou confirmação do cadastro.....	5
Resgate de senha.....	7
Cadastro tipo CLIENTE .....	10
Cadastro tipo IMOBILIÁRIA .....	11

## Acesso

Para acessar os serviços em nosso site, basta clicar sobre qualquer um dos links disponíveis na tela principal (botões verdes com o nome dos principais serviços), escolher qualquer opção do menu [Serviços para você](#) ou ainda escolher essa opção em [Sua casa](#), [Seu negócio](#) ou [Poder público](#).



[Site da Elektro](#)



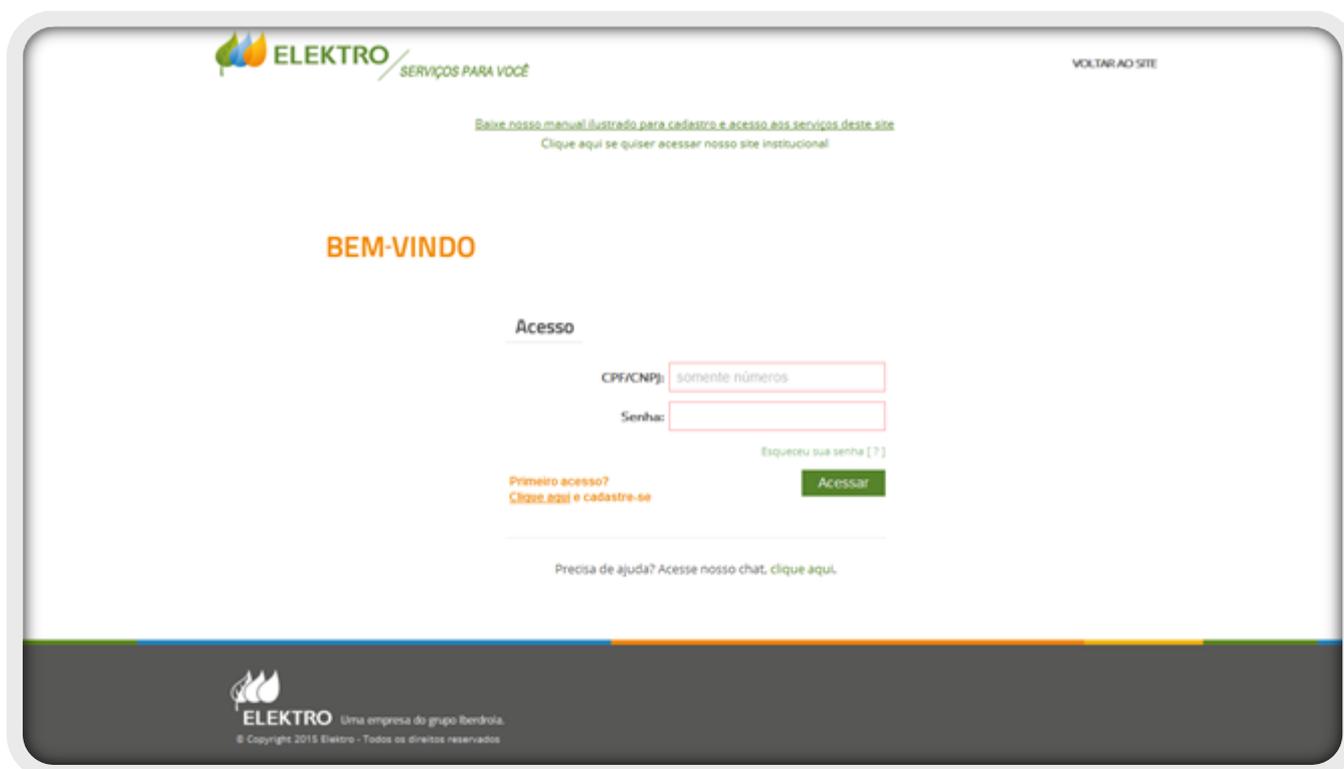
[Site da Elektro > Sua casa > Serviços para você](#)

Se você tem acesso como [Prestador/Imobiliária](#), além dessas opções, há ainda outra forma de chegar até a tela de acesso aos serviços, clicando no link da última linha da página dedicada as imobiliárias.



[Site da Elektro > Prestadores de serviço > Imobiliárias](#)

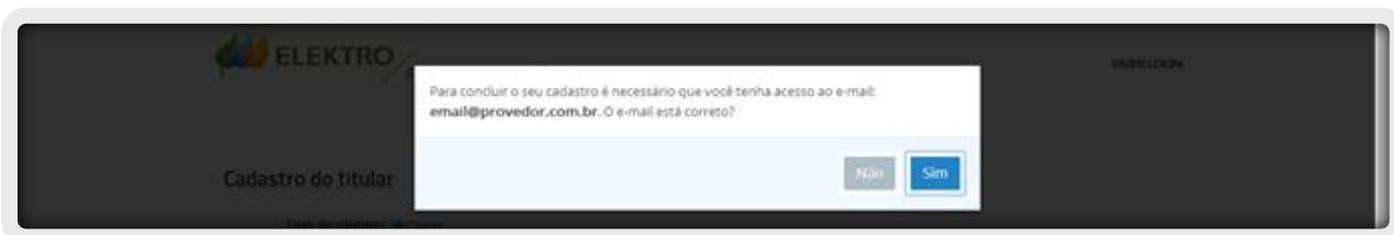
Ao ser aberta a página de **Acesso**, basta que você digite o seu **CPF/CNPJ** e sua **senha** cadastrada. Se ainda não tem cadastro em nosso site, basta clicar no link [Clique aqui e cadastre-se](#).



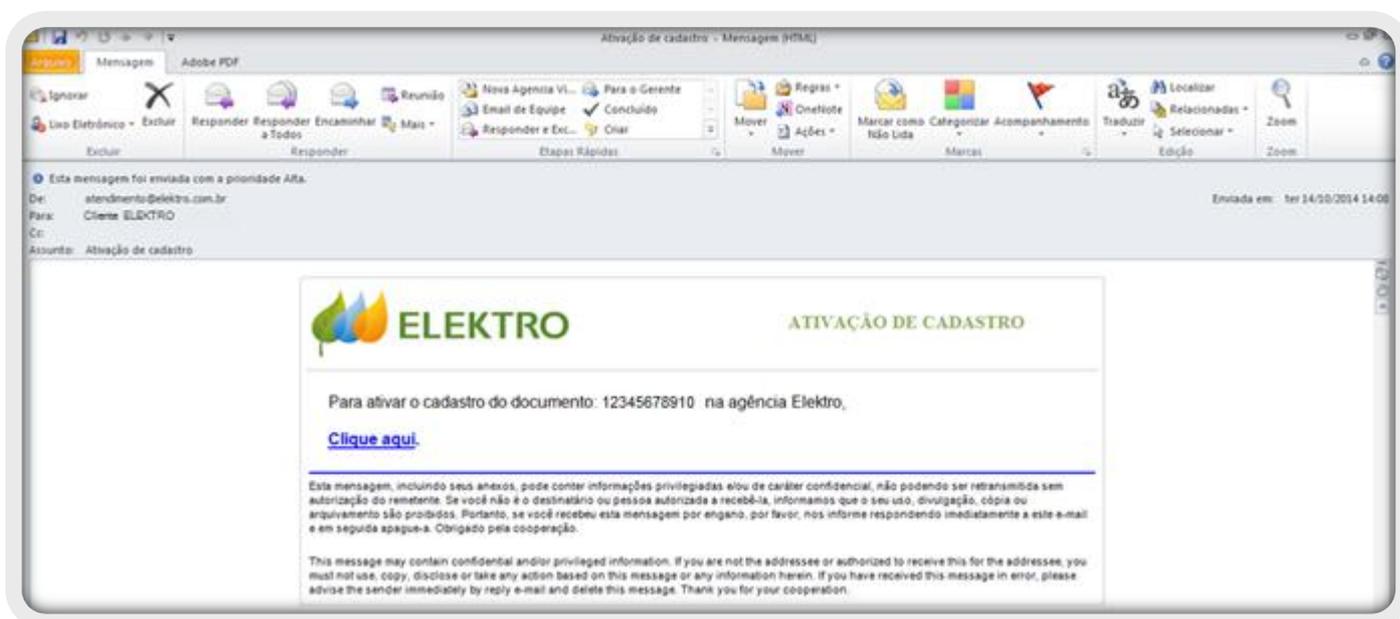
[Site da Elektro > Serviços para você > Acesso](#)

## Cadastro inicial

O cadastro é simples e rápido, mas atenção: **é essencial que você digite um e-mail válido e que você tenha acesso ao seu conteúdo**, pois ao concluir essa etapa enviaremos um e-mail de validação para que você termine o seu cadastro. Lembre-se também de anotar a sua senha de acesso em um local privado e seguro.



[Site da Elektro > Serviços para você > Acesso > Confirmação de cadastro](#)

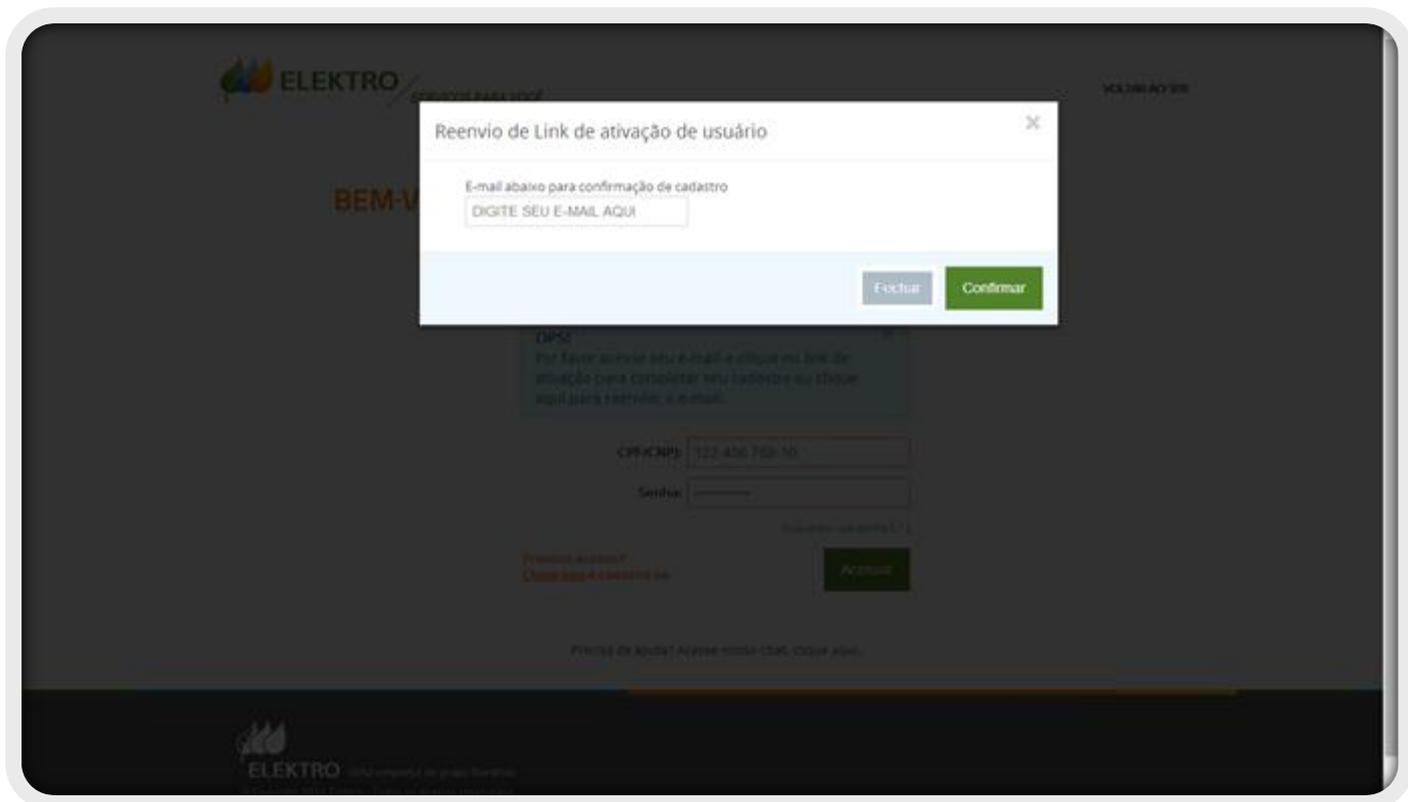


[E-mail de ativação ou confirmação do cadastro > Enviado por \[fatura.energia@elektro.com.br\]\(mailto:fatura.energia@elektro.com.br\) para que você conclua o seu cadastro](#)

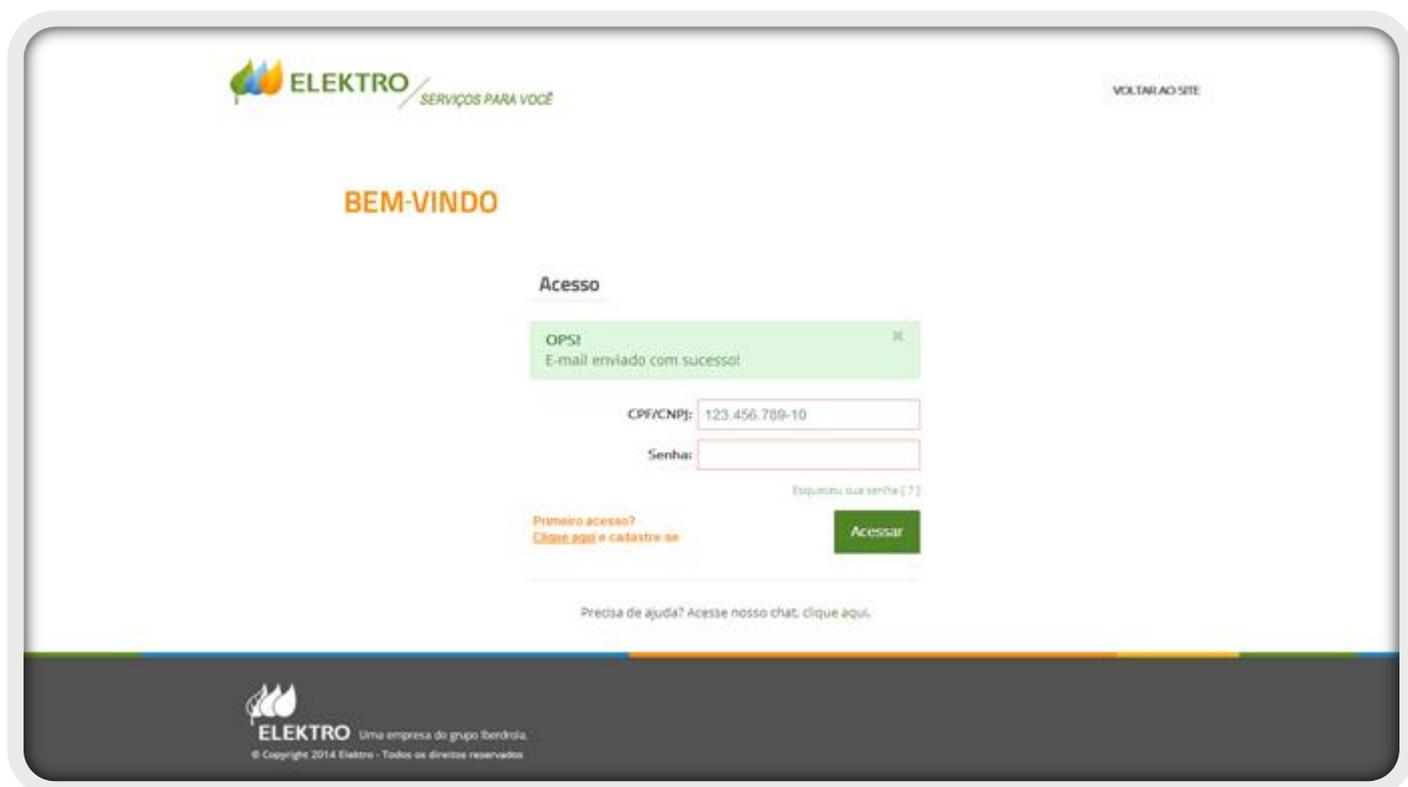


[Site da Elektro > Serviços para você > Acesso > Tela de validação após clicar sobre o link enviado no e-mail para conclusão do cadastro](#)





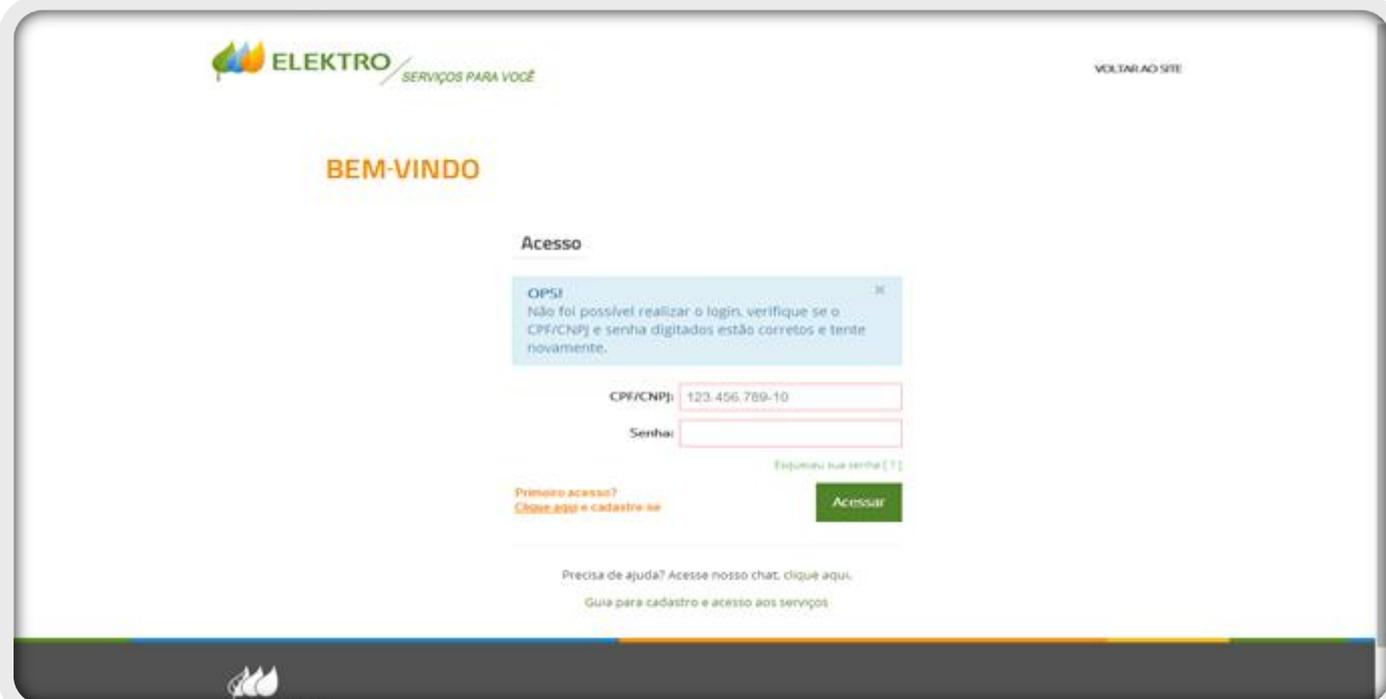
[Site da Elektro > Serviços para você > Acesso > Tela para digitação do e-mail para receber o link de confirmação do cadastro](#)



[Site da Elektro > Serviços para você > Acesso > Confirmação de reenvio de e-mail para confirmação do cadastro](#)

## Resgate de senha

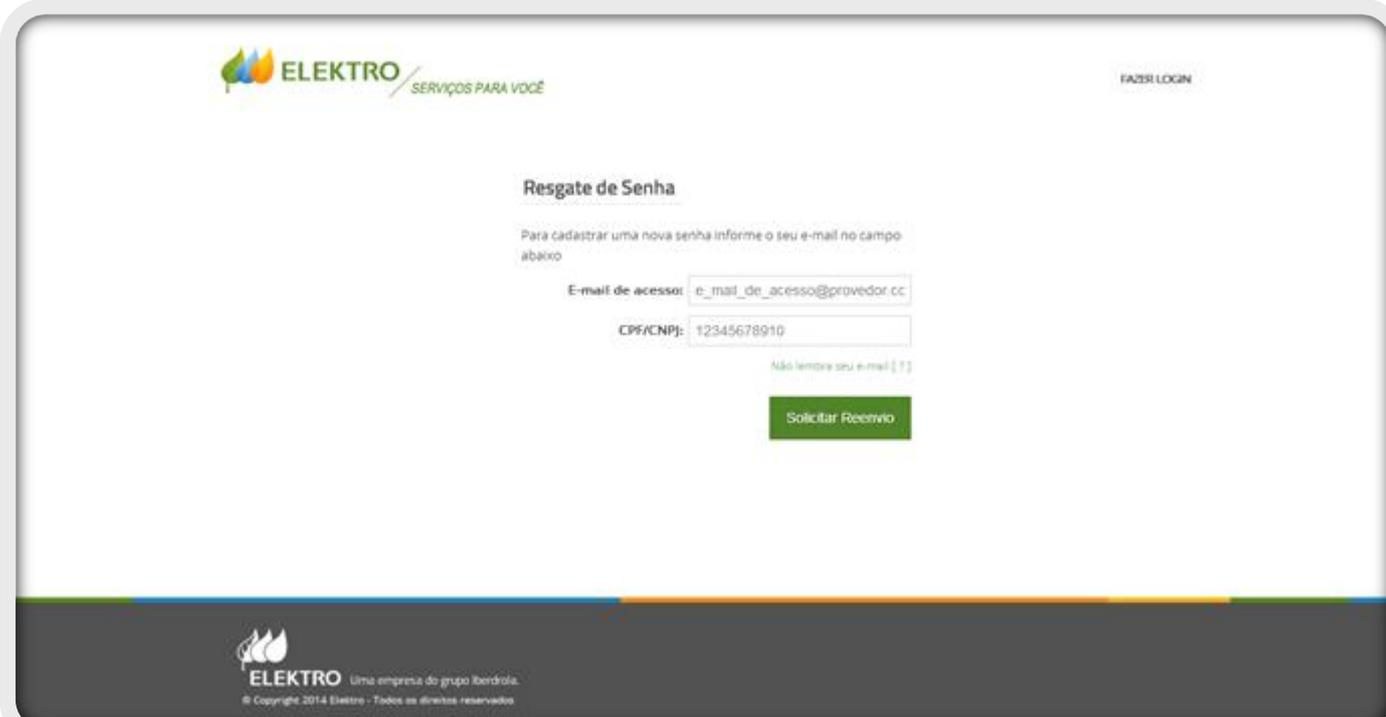
Se por algum motivo você esquecer a sua **senha de acesso**, basta utilizar o link [Esqueceu sua senha \[ ? \]](#) para criar uma nova. Para isso, você precisará **saber e ter acesso ao e-mail** informado na tela inicial de cadastro.



The screenshot shows the Elektro login page. At the top left is the logo and 'SERVIÇOS PARA VOCÊ'. At the top right is a link 'VOLTAR AO SITE'. The main heading is 'BEM-VINDO'. Below it is the 'Acesso' section. A blue error message box says: 'OPS! Não foi possível realizar o login, verifique se o CPF/CNPJ e senha digitados estão corretos e tente novamente.' Below the message are two input fields: 'CPF/CNPJ' with the value '123.456.789-10' and 'Senha'. There is a link 'Esqueceu sua senha [ ? ]' and a green 'Acessar' button. At the bottom, there are links for 'Primeiro acesso? Clique aqui e cadastre-se' and 'Precisa de ajuda? Acesse nosso chat, clique aqui.' and a link 'Guia para cadastro e acesso aos serviços'.

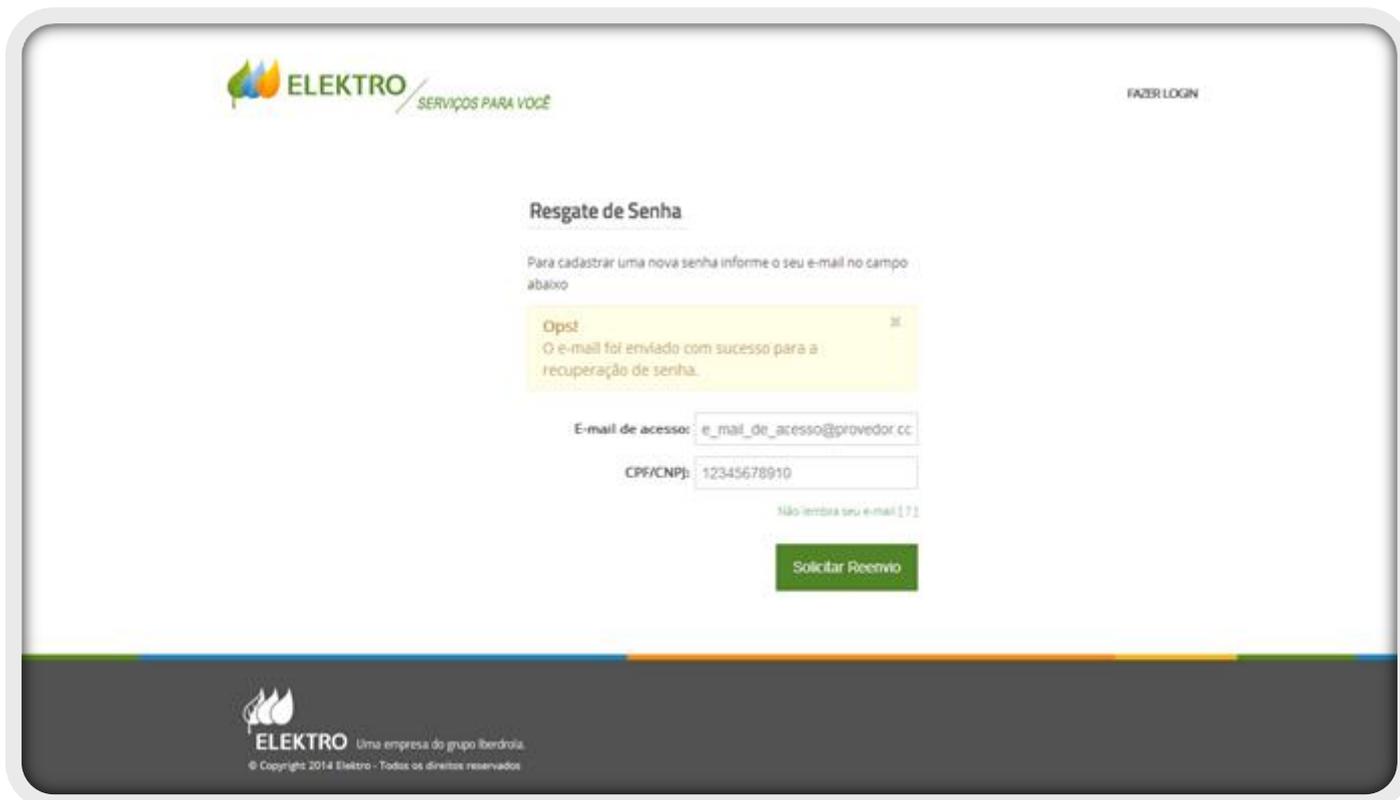
[Site da Elektro > Serviços para você > Acesso > Esqueceu sua senha \[ ? \]](#)

Digite o **e-mail de acesso**, o **CPF/CNPJ** cadastrado e clique em [Solicitar Reenvio](#). Em seguida acesse o seu e-mail e clique sobre o link de alteração da senha.

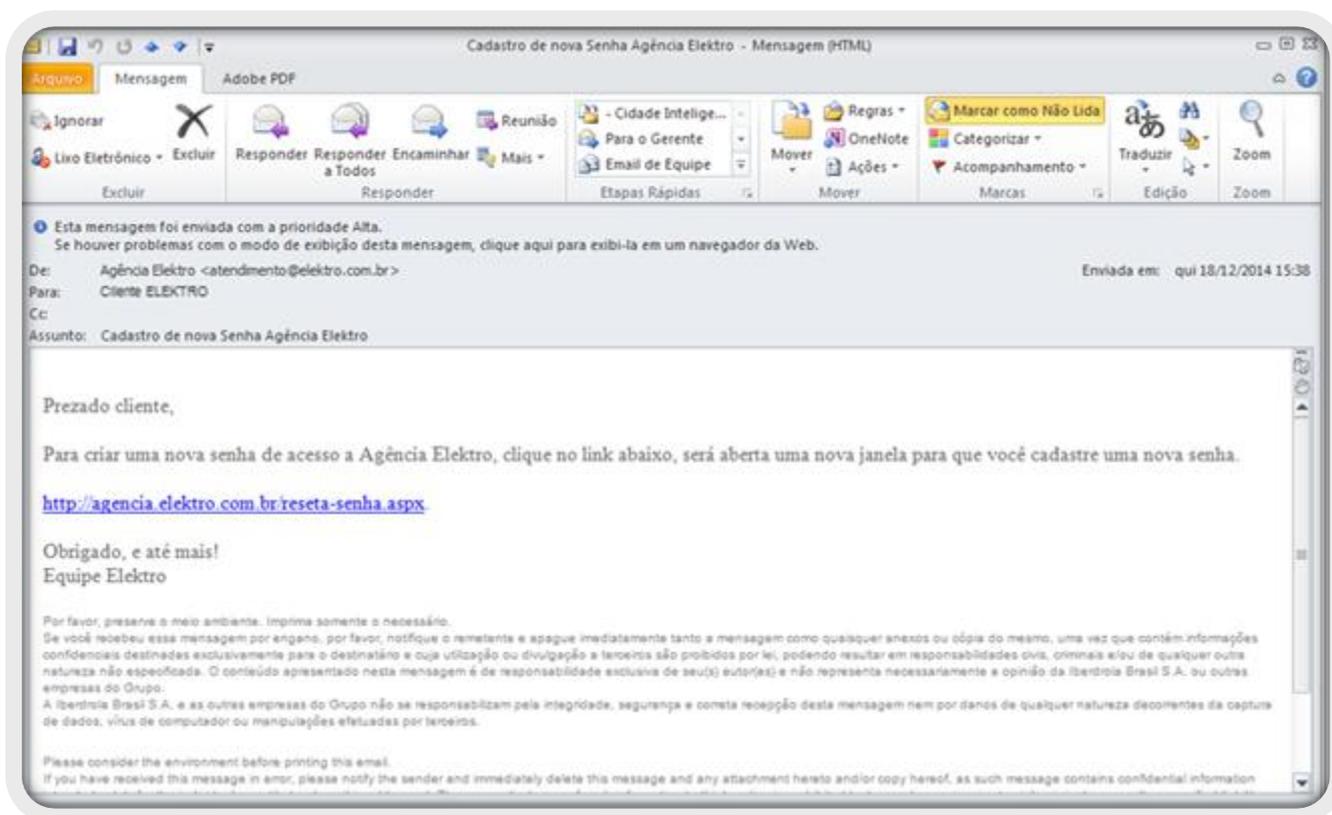


The screenshot shows the Elektro password recovery page. At the top left is the logo and 'SERVIÇOS PARA VOCÊ'. At the top right is a link 'FAZER LOGIN'. The main heading is 'Resgate de Senha'. Below it is the instruction: 'Para cadastrar uma nova senha informe o seu e-mail no campo abaixo'. There are two input fields: 'E-mail de acesso:' with the value 'e\_mail\_de\_acesso@provedor.cc' and 'CPF/CNPJ:' with the value '12345678910'. There is a link 'Não lembra seu e-mail [ ? ]' and a green 'Solicitar Reenvio' button. At the bottom, there is the Elektro logo and text: 'ELEKTRO Uma empresa do grupo Iberdrola. © Copyright 2014 Elektro - Todos os direitos reservados'.

[Site da Elektro > Serviços para você > Acesso > Resgate de Senha > E-mail de acesso conhecido](#)



[Site da Elektro > Serviços para você > Acesso > Resgate de Senha > E-mail de acesso conhecido](#)



[Site da Elektro > Serviços para você > Acesso > Resgate de Senha > E-mail recebido para alteração de senha](#)

Se você esqueceu a sua **senha de acesso** e não se lembra em **qual de suas contas de e-mail cadastrou**, você pode solicitar o envio do link de alteração da senha informando o número de **qualquer Código** vinculado ao seu **CPF/CNPJ**. Em seguida o sistema informará para qual e-mail o link foi enviado.

[Site da Elektro > Serviços para você > Acesso > Resgate de Senha > E-mail de acesso desconhecido](#)

Você **precisará saber ao menos dois dos três vínculos** existentes para acesso ao nosso site: **CPF/CNPJ**, **senha** e **e-mail** vinculado para acesso. Se você não souber a *senha* e o *e-mail*, ou o *documento* e a *senha*, por exemplo, não há como você acessar o nosso site sem estas informações e será necessário que você entre em contato conosco pelo endereço eletrônico [atendimento@elektro.com.br](mailto:atendimento@elektro.com.br) para atualizar o seu cadastro de acesso.

**Importante** lembrar que os dados inseridos até aqui não interferem na responsabilidade ou titularidade dos imóveis acessados. Trata-se de um cadastro para entrar na área restrita do site, mas que utilizará o **CPF/CNPJ** informado para agrupar os imóveis vinculados a este documento na Elektro.

Se você se cadastrar com um **CPF/CNPJ** não vinculado a algum **Código/UC** na Elektro, você só terá acesso aos serviços [Acompanhe seu pedido](#) (*consulta de protocolos vinculados ao seu documento*), [Cadastro Ligado](#) (*dados de acesso ao site como e-mail e senha, além da conversão do perfil entre Cliente e Imobiliária*), [Débitos e 2a via](#) (*visualizando apenas os débitos na Elektro vinculados com o seu documento*) e [Religação/Ligação nova](#) (*para solicitação de religação sem medidor ou novo ponto de consumo*). Por isso, é importante que o imóvel que você deseja consultar esteja em seu nome. Não importa se você se cadastrou agora ou se adquirirá um novo imóvel no futuro, pois uma vez cadastrado em nosso site, todos os novos imóveis vinculados ao seu documento aparecerão na lista de **Códigos/UCs** para você selecionar.

Há dois tipos de cadastro: **CLIENTE** e **IMOBILIÁRIA**.

## Cadastro tipo CLIENTE

Para se cadastrar, bastam inserir os dados solicitados na tela abaixo para ter acesso às informações de todos os imóveis que estiverem vinculados ao seu **CPF/CNPJ**.



The screenshot shows the 'Cadastro do titular' (Client Registration) form on the ELEKTRO website. The form includes the following fields and options:

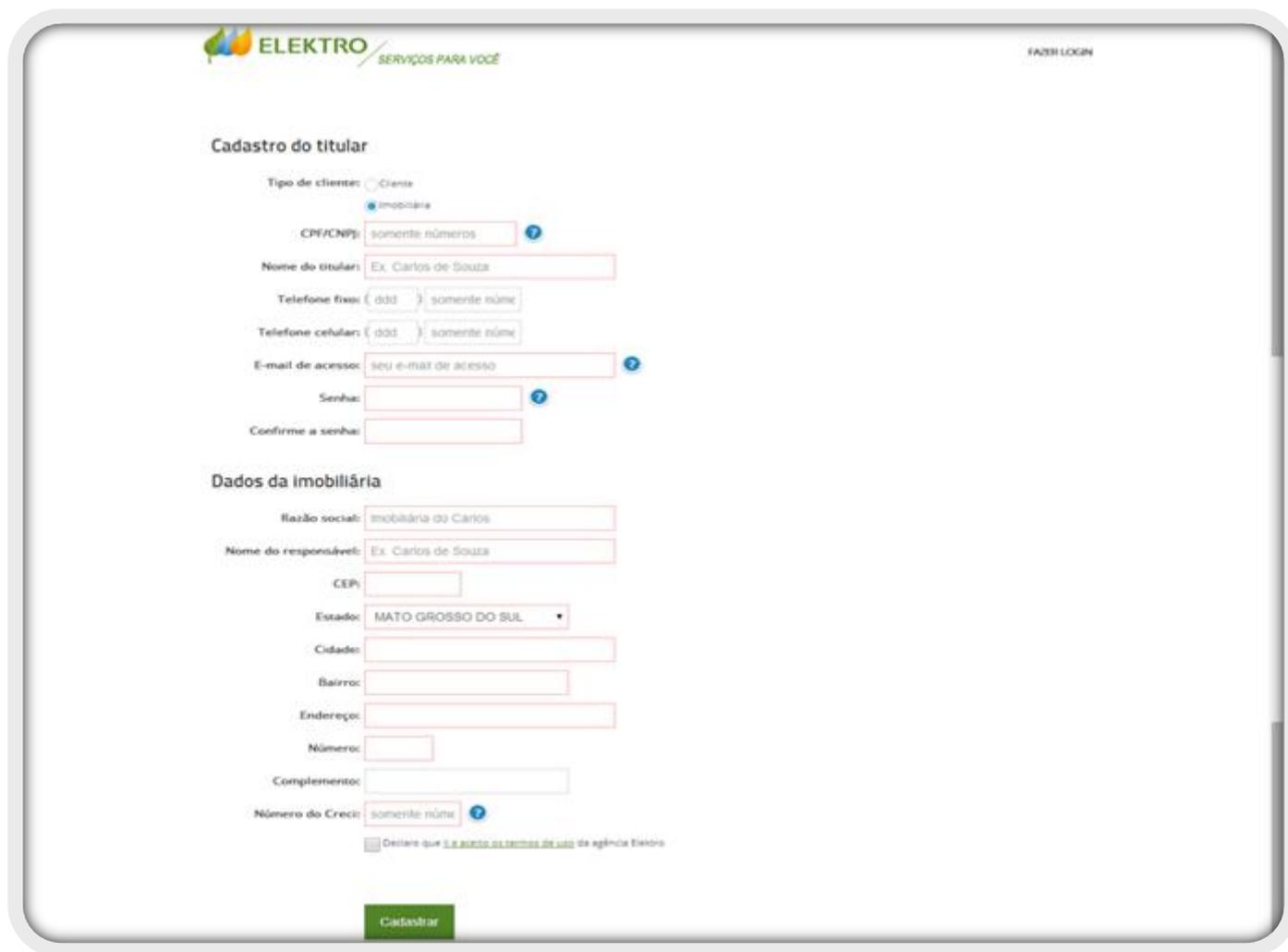
- Tipo de cliente:** Radio buttons for 'Cliente' (selected) and 'Imobiliária'.
- CPF/CNPJ:** Text input field with placeholder 'somente números' and a help icon.
- Nome do titular:** Text input field with placeholder 'Ex. Carlos de Souza'.
- Telefone fixo:** Two text input fields for 'ddd' and 'somente núm'.
- Telefone celular:** Two text input fields for 'ddd' and 'somente núm'.
- E-mail de acesso:** Text input field with placeholder 'seu e-mail de acesso' and a help icon.
- Senha:** Text input field with a help icon.
- Confirme a senha:** Text input field.

A green 'Cadastrar' button is located at the bottom of the form.

[Site da Elektro](#) > [Serviços para você](#) > [Cadastro de novo usuário tipo CLIENTE](#)

## Cadastro tipo IMOBILIÁRIA

Se você é **corretor de imóveis** ou uma **imobiliária**, pode ter acesso a serviços exclusivos e diferenciados em nosso site, proporcionando a você maior interação, informação e produtividade no gerenciamento de sua carteira de clientes. O cadastro é bem simples, onde além dos dados básicos de acesso, serão solicitadas informações sobre o seu endereço e número do CRECI, que devem ser os mesmos informados ao [Conselho Regional de Corretores de Imóveis](#) de seu estado.



The screenshot shows the 'Cadastro do titular' (Registrant Registration) form on the Elektro website. The form is divided into two main sections: 'Dados pessoais' and 'Dados da imobiliária'. The 'Dados pessoais' section includes fields for 'Tipo de cliente' (with 'Imobiliária' selected), 'CPF/CNPJ', 'Nome do titular', 'Telefone fixo', 'Telefone celular', 'E-mail de acesso', 'Senha', and 'Confirme a senha'. The 'Dados da imobiliária' section includes fields for 'Razão social', 'Nome do responsável', 'CEP', 'Estado' (set to 'MATO GROSSO DO SUL'), 'Cidade', 'Bairro', 'Endereço', 'Número', 'Complemento', and 'Número do Creci'. A checkbox at the bottom indicates agreement with the terms of use. A green 'Cadastrar' button is at the bottom right.

[Site da Elektro > Serviços para você > Cadastro de novo usuário tipo IMOBILIÁRIA](#)

Ao final dessa tela, será apresentado um **termo de responsabilidade** que deverá ser lido e aceito por você.



The screenshot shows the 'TERMO DE RESPONSABILIDADE' (Terms of Responsibility) page. The text explains that the user, as a CRECI member, agrees to use the Elektro website services. It states that Elektro provides these services free of charge to facilitate access to information. The page is titled '1. OBJETO' and begins with '1.1. O presente Termo tem por objeto regular as condições a serem observadas pelo Interessado quando do acesso, via internet, aos serviços de autoatendimento diferenciados a serem disponibilizados pela Elektro em seu website, a título gratuito, a seguir discriminados ("Serviços")'. There are 'Registrar' and 'Voltar' buttons at the bottom right.

[Termo de responsabilidade para execução de serviços exclusivos pelas imobiliárias](#)