

GUIA DO CLIENTE



A NEOENERGIA E VOCÊ



Além de distribuir energia,
proporcionamos segurança, bem-estar
e conforto para nossos clientes.



Preparamos este guia para você nos conhecer melhor,
saber mais sobre nossos canais de atendimento e obter
dicas de como usar a energia de forma adequada, além
de entender os seus direitos, deveres e muito mais.

É uma satisfação ter você e sua família como clientes.

NÓS SOMOS A NEOENERGIA



Uma das maiores distribuidoras
de energia elétrica do País.



Temos orgulho em atender com excelência mais de
6 milhões de pessoas em **228 cidades**, **223** do estado
de **São Paulo** e **5** do estado do **Mato Grosso do Sul**.



Fazemos parte do Grupo
Neoenergia, que leva energia para
34 milhões de pessoas e atua em
toda a cadeia energética.



NOSSOS CANAIS DE RELACIONAMENTO E DE ATENDIMENTO

É muito fácil falar com a gente, é só escolher um dos nossos canais!

Nossos canais de atendimento

 (19) 2122-1696

 www.neoenergia.com/consumidor.gov

 0800 701 0102

Nossos canais de relacionamento

 /neoenergia

 @neoenergiaElekt

 @neoenergia_oficial

Atendimento à pessoa com deficiência auditiva ou de fala

 Ligue para 0800 701 0155

Ouidoria

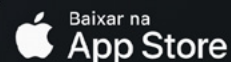
 0800 012 4050

Lojas de Atendimento

Disponibilizamos atendimento em todas as cidades em que estamos presentes. Acesse o site e confira o endereço mais perto de você.

Você pode encontrar todos os nossos canais no site www.neoenergia.com

Baixe o app da Neoenergia Elektro na loja do seu celular



DIREITOS E DEVERES

Convidamos você a conhecer seus direitos e deveres para construirmos uma relação de confiança, respeito e transparência.

SEUS DIREITOS _ □ ×

- Escolher o dia do vencimento da conta.
- Receber energia elétrica nos padrões de tensão e de índices de continuidade estabelecidos.
- Ser orientado sobre o uso eficiente da energia, reduzindo desperdícios e garantindo a sua segurança.

VOCÊ DEVE _ □ ×

- Atualizar seu cadastro, principalmente em relação ao nome, e-mail, CPF e RG do titular da conta ou de alguém que resida no imóvel.
- Avisar se houver alguém que dependa de equipamentos médicos elétricos em sua casa.
- Deixar livre o acesso ao relógio de luz na parte externa da casa e cuidar para que ele não seja danificado.

As principais responsabilidades, direitos e deveres estão no tópico Contrato de Adesão deste guia.

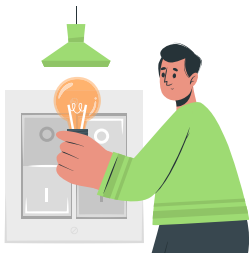


Apague a luz ao sair do ambiente.



Se ligue que nos nossos canais digitais você pode pedir segunda via da fatura, parcelar sua conta de energia, trocar a titularidade do imóvel, entre outros serviços.

DICAS IMPORTANTES PARA A SUA SEGURANÇA



Na hora de trocar a lâmpada.

- Desligue o interruptor ou a chave **no medidor de energia (relógio de luz)**.
- Coloque um calçado **que tenha solado isolante**.



Todo o cuidado é pouco com os pequenos.

- Mantenha as crianças longe de fios, ventiladores e ferros elétricos.
- Use protetores nas tomadas.
- Empine pipas em locais abertos, longe da rede elétrica e das subestações de energia.



Água e energia não combinam.

- A água torna o choque elétrico mais forte e perigoso.
- Não use aparelhos eletrônicos com as mãos molhadas.
- Seque o local antes de usar os eletrodomésticos.

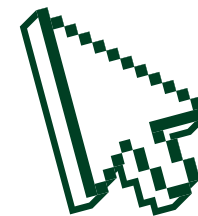


Para o aquecimento de água, utilize os aquecedores solares.



Você sabia? Quanto maior o volume dos aparelhos de som, maior o gasto de energia.

TÁ ON-LINE? TÁ FÁCIL.



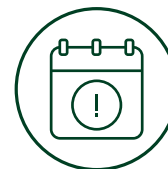
Com a conta de luz por e-mail e débito automático, você:

- Recebe um aviso quando a conta estiver disponível.
- Fica sabendo o valor antes dele ser debitado.
- Garante o seu recebimento com total segurança.

Para cadastrar sua fatura digital, acesse agencia.neoenergiaelektro.com.br do celular ou do computador e também pelo **Whatsapp**.



DESLIGAMENTO DE ENERGIA



DESLIGAMENTO PROGRAMADO

Grande parte das melhorias e das manutenções é feita com a rede ainda energizada, mas algumas vezes precisamos desligá-la. Fique tranquilo, pois, nessas situações, sempre avisamos com antecedência, para que você possa se programar. Por isso, mantenha seu cadastro atualizado.



DESLIGAMENTO ACIDENTAL

É impossível prever. Ocorre por causa de raios, temporais e furtos de cabos.

SUSTENTABILIDADE

#energiaqueimporta



FIQUE LIGADO NA SUSTENTABILIDADE!

Confira as dicas abaixo e aprenda como usar a energia elétrica de forma consciente.



FERRO ELÉTRICO

- Procure acumular a maior quantidade de roupas para passá-las de uma só vez.



GELADEIRA

- Nunca utilize a parte traseira da geladeira ou do freezer para secar panos e roupas.
- Não guarde alimentos ou líquidos quentes.
- Verifique se a borracha da porta está em boas condições.



CHUVEIRO

- Em dias quentes, mantenha o chuveiro na posição 'verão'. Isso reduz o consumo de energia em até 30%.
- Evite tomar banhos demorados.



TV

- Evite o hábito de dormir com a televisão ligada. Desligue-a diretamente no aparelho.
- Nunca deixe o equipamento em stand-by (luz vermelha acesa), consumindo energia.









Essas pequenas atitudes promovem grandes impactos no futuro.

Sustentabilidade é pensar a longo prazo e fazer de um jeito diferente e mais eficiente. É inovar para garantir o bem-estar, tanto econômico como social, com respeito ao meio ambiente.



Para iluminação, utilize lâmpadas de LED.

ESTIMATIVA MÉDIA DE CONSUMO MENSAL

Aparelhos domésticos	Tempo médio de utilização diária	Consumo médio mensal (kWh)	Participação na conta de energia
 CHUVEIRO ELÉTRICO 4.400 W	32 minutos	70	33%
 GELADEIRA 2 PORTAS - 360 L	24 minutos	49	23%
 TELEVISÃO 29"	4 horas	13	6%
 FERRO ELÉTRICO AUTOMÁTICO 1000 W	1 hora	12	6%
 FORNO MICRO-ONDAS 1200 W	20 minutos	12	6%
 MICROCOMPUTADOR 120 W	3 horas	10,8	5%
 LAVADORA DE ROUPAS 500 W	1 hora	6	3%
 LÂMPADA FLUORESCENTE COMPACTA 15 W	4 horas	1,4	1%

CLÁUSULA PRIMEIRA: DO OBJETO

1.1. Este contrato tem por objeto a prestação pela DISTRIBUIDORA do serviço público de distribuição de energia elétrica ao CONSUMIDOR.

1.2. Este contrato contém as principais condições da prestação e utilização do serviço, sem prejuízo do contido nas Regras de Prestação do Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica e demais regulamentos expedidos pela Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL.

CLÁUSULA SEGUNDA: DA VIGÊNCIA

2.1. O presente contrato vigorará por prazo indeterminado, observadas, caso aplicável, as disposições da Lei nº 14.133, de 2021.

CLÁUSULA TERCEIRA: DA TARIFA

3.1. A DISTRIBUIDORA deve cobrar as tarifas homologadas pela ANEEL pela prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica.

3.2. A DISTRIBUIDORA deve aplicar os descontos na tarifa estabelecidos na legislação, bem como, se quiser, conceder descontos de forma voluntária.

3.2.1. A DISTRIBUIDORA deve informar ao CONSUMIDOR sobre o direito de receber a tarifa social de energia elétrica.

3.3. A DISTRIBUIDORA deve aplicar o adicional de bandeira tarifária, de acordo com a regulação.

3.4. Os valores das tarifas serão reajustados e/ou revisados anualmente.

3.4.1. A DISTRIBUIDORA deve informar ao CONSUMIDOR o percentual de alteração da tarifa de energia elétrica e a data de início de sua vigência.

CLÁUSULA QUARTA: DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

4.1. São os principais direitos do CONSUMIDOR:

4.1.1. ser orientado sobre a segurança e eficiência na utilização da energia elétrica;

4.1.2. receber um serviço adequado, que satisfaça as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas;

4.1.3. receber compensação monetária se houver descumprimento da DISTRIBUIDORA, dos padrões de qualidade estabelecidos pela ANEEL;

4.1.4. ter gratuidade para o aumento de carga, desde que a carga instalada não ultrapasse 50 kW;

4.1.4.1. a gratuidade não se aplica para iluminação pública, obras com acréscimo de fases de rede em tensão maior ou igual a 2,3 kV e atendimento por sistemas isolados, que devem observar a regulação da ANEEL.

4.1.5. alterar a modalidade tarifária, desde que previsto na regulação da ANEEL, no prazo de até 30 dias;

4.1.6. solicitar a inspeção do sistema de medição de faturamento, para verificação do correto funcionamento dos equipamentos;

4.1.7. responder apenas por débitos relativos à unidade consumidora de sua titularidade ou vinculados à sua pessoa, não sendo obrigado a assinar termo relacionado a débitos de terceiros;

4.1.8. não ser cobrado pelo consumo de energia elétrica reativa excedente;

4.1.9. ter a devolução em dobro dos pagamentos de valores cobrados indevidamente, acrescidos de atualização monetária e juros, salvo hipótese de erro atribuível ao CONSUMIDOR e fato de terceiro;

4.1.10. escolher a data para o vencimento da fatura, dentre as seis datas, no mínimo, disponibilizadas pela DISTRIBUIDORA, exceto na modalidade de pré-pagamento;

4.1.11. receber, até o mês de maio do ano corrente, declaração de quitação anual de débitos do ano anterior.

4.2. São direitos do CONSUMIDOR na modalidade tarifária convencional e branca:

4.2.1. receber a fatura com periodicidade mensal, considerando as leituras do sistema de medição ou, caso aplicável, o valor por estimativa;

4.2.1.1. A fatura deve ser entregue, conforme opção do CONSUMIDOR, em versão impressa ou eletrônica, com antecedência do vencimento de pelo menos:
- 10 dias úteis, para classe poder público, Iluminação Pública e Serviço Público;
- 5 dias úteis, para demais classes.

4.2.2. receber gratuitamente o código de pagamento ou outro meio que viabilize o pagamento da fatura, de forma alternativa à emissão da segunda via; e

4.2.3. ser informado, na fatura, sobre a existência de faturas não pagas.

4.3. São direitos do CONSUMIDOR na modalidade tarifária de pré-pagamento:

4.3.1. ser informado dos locais para aquisição de créditos e horários de funcionamento;

4.3.2. receber comprovante no ato da compra de créditos;

4.3.3. ter a sua disposição as informações necessárias à realização da recarga de créditos no caso de perda ou extravio de comprovante de compra não utilizado;

4.3.4. ser informado sobre a quantidade de créditos disponíveis e avisado da proximidade dos créditos acabarem;

4.3.5. poder solicitar crédito de emergência, em qualquer dia da semana e horário;

4.3.6. receber, sempre que solicitado, demonstrativo de faturamento com informações consolidadas do valor total comprado, quantidade de créditos, datas e os valores das compras realizadas no mês de referência;

4.3.7. ter os créditos transferidos para outra unidade consumidora de sua titularidade ou a devolução desses créditos por meio de crédito em conta corrente ou ordem de pagamento nos casos de encerramento contratual.

4.4. O CONSUMIDOR na modalidade de PRÉ-PAGAMENTO e de PÓS-PAGAMENTO ELETRÔNICO deve:

4.4.1. ser orientado sobre a correta operação do sistema e da modalidade;

4.4.2. ter o medidor e demais equipamentos verificados e regularizados sem custos em casos de defeitos no prazo de até:

- 6 horas, no meio urbano;

- 24 horas, no meio rural; e

- 72 horas, no atendimento por sistema isolado SIGFI ou MIGDI.

CLÁUSULA QUINTA: DOS DEVERES DO CONSUMIDOR

5.1. São os principais deveres do CONSUMIDOR:

5.1.1. manter os dados cadastrais e de atividade exercida atualizados junto à DISTRIBUIDORA e solicitar as alterações quando necessário, em especial os dados de contato como telefone e endereço eletrônico;

5.1.2. informar à DISTRIBUIDORA sobre a existência de pessoa residente que use equipamentos elétricos indispensáveis à vida;

5.1.3. manter a adequação técnica e a segurança das instalações elétricas da unidade consumidora, de acordo com as normas oficiais brasileiras;

5.1.4. consultar a DISTRIBUIDORA quando o aumento de carga instalada da unidade consumidora exigir a elevação da potência disponibilizada;

5.1.5. responder pela guarda e integridade dos equipamentos de medição quando instalados no interior de seu imóvel;

5.1.6. manter livre à DISTRIBUIDORA, para fins de inspeção e leitura, o acesso às instalações da unidade consumidora relacionadas com a medição e proteção.

5.2. São deveres do CONSUMIDOR nas modalidades tarifárias convencional, branca e pós-pagamento eletrônico:

5.2.1. pagar a fatura de energia elétrica ou o consumo até a data do vencimento, sujeitando-se, em caso de atraso, à atualização monetária pelo IPCA, juros de mora de 1% ao mês calculados pro rata die e multa de até 2%.

CLÁUSULA SEXTA: DA INTERRUÇÃO DO SERVIÇO

6.1. A DISTRIBUIDORA pode suspender o fornecimento de energia elétrica, sem aviso prévio ao CONSUMIDOR, quando for constatado:

6.1.1. deficiência técnica ou de segurança em instalações da unidade consumidora, que causem risco iminente de danos a pessoas, bens ou ao sistema elétrico;

6.1.2. fornecimento de energia elétrica a terceiros.

6.2. A DISTRIBUIDORA pode suspender o fornecimento de energia elétrica, com aviso prévio ao CONSUMIDOR, quando for constatado:

6.2.1. falta de pagamento da fatura ou do consumo de energia elétrica;

6.2.2. impedimento do acesso à DISTRIBUIDORA para leitura, substituição de medidor e inspeções necessárias;

6.2.3. razões de ordem técnica.

6.3. A notificação da suspensão deve ser escrita, específica e com entrega comprovada ou, alternativamente, impressa em destaque na fatura, com antecedência mínima de:

- 3 dias úteis, por razões de ordem técnica ou de segurança; ou
- 15 dias, nos casos de inadimplemento.

6.4. A execução da suspensão do fornecimento somente poderá ser realizada no horário das 8h às 18h, em dias úteis, sendo vedada às sextas-feiras e nas vésperas de feriado.

6.5. A DISTRIBUIDORA não pode suspender o fornecimento após o decurso do prazo de 90 dias, contado da data da fatura vencida e não paga, exceto se comprovar que não suspendeu por determinação judicial ou outro motivo justificável.

6.6. O CONSUMIDOR deve ter a energia elétrica religada, a partir da constatação da DISTRIBUIDORA ou da solicitação do CONSUMIDOR, nos seguintes prazos:

- Até 4h, em caso de suspensão indevida, sem custo;
- Até 24h, para a área urbana;
- Até 48h para a área rural.

6.6.1. No caso do atendimento ser por meio de sistema individual de geração de energia elétrica com fonte intermitente – SIGFI ou de microssistema isolado de geração e distribuição de energia elétrica – MIGDI, os prazos de religação são:

- 72h, em caso de suspensão indevida, sem custo;
- 120h, nas demais situações.

6.7. Em caso de suspensão indevida do fornecimento de energia elétrica, o CONSUMIDOR deve receber a compensação estabelecida pela ANEEL.

6.8. A DISTRIBUIDORA deve informar os desligamentos programados com antecedência de pelo menos:

- 5 dias úteis, por documento escrito e individual, no caso de unidades consumidoras que prestem serviço essencial ou de pessoa cadastrada usuária de equipamentos de autonomia limitada, vitais à preservação da vida humana e dependentes de energia elétrica;
- 72h, por meio da página da distribuidora na internet e por outros meios que permitam a adequada divulgação, nas demais situações.

CLÁUSULA SÉTIMA: DE OUTROS SERVIÇOS

7.1. A DISTRIBUIDORA pode executar serviços vinculados à prestação do serviço público, desde que o CONSUMIDOR, por sua livre escolha, opte por contratar.

7.2. A DISTRIBUIDORA pode incluir na fatura ou, quando for o caso, no pagamento do consumo ou da compra de créditos, contribuições de caráter social, desde que autorizadas antecipadamente pelo CONSUMIDOR.

7.3. O CONSUMIDOR pode cancelar, a qualquer tempo, a cobrança na fatura de contribuições e doações ou outros serviços por ele autorizados.

CLÁUSULA OITAVA: DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO

8.1. O CONSUMIDOR pode requerer informações, solicitar serviços e encaminhar reclamações, elogios, sugestões e denúncias nos canais de atendimento disponibilizados pela DISTRIBUIDORA.

8.2. A DISTRIBUIDORA deve disponibilizar ao CONSUMIDOR, no mínimo, os seguintes canais de atendimento, para que o CONSUMIDOR seja atendido sem ter que se deslocar do município onde se encontra a sua unidade consumidora:

8.2.1. presencial, com tempo máximo de espera na fila de 30 minutos, no endereço: (colocar endereço do posto mais próximo da UC ou página na internet em que os endereços estão disponíveis);

8.2.2. telefônico: gratuito, inclusive para ligação de celular, disponível 24h por dia e 7 dias por semana, nos seguintes números:

- Telefone para urgência/emergência: (número)
- Telefone para demais atendimentos: (número)

8.2.3. atendimento por Agência Virtual na internet, na página (página na internet da Agência Virtual);

8.2.4. plataforma “Consumidor.gov.br”

8.2.5. Ouvidoria, quando exigido pela ANEEL (número de telefone, ou deixar em branco quando não oferecida).

8.3. O CONSUMIDOR deve receber um número de protocolo no início do atendimento, que deve ser disponibilizado por meio eletrônico em até 1 dia útil.

8.4. O CONSUMIDOR deve ser informado de forma objetiva sobre as providências adotadas quanto às suas solicitações e reclamações, de acordo com as condições e prazos de execução de cada situação, sempre que estabelecidos em normas e regulamentos.

8.4.1. Em caso de indeferimento da reclamação, a DISTRIBUIDORA deve informar ao consumidor as razões detalhadas e os dispositivos legais e normativos que fundamentaram sua decisão.

8.5. A DISTRIBUIDORA deve solucionar as reclamações do CONSUMIDOR em até 5 dias úteis do protocolo, ressalvados os prazos de solução especiais estabelecidos na regulação da ANEEL.

8.5.1. Caso seja necessária a realização de visita técnica à unidade consumidora, o prazo para solução da reclamação é de até 10 dias úteis.

8.5.2 Caso o problema não seja solucionado, o CONSUMIDOR deve entrar em contato com a ouvidoria da DISTRIBUIDORA, se existente.

8.5.3. A Ouvidoria da DISTRIBUIDORA deve comunicar as providências adotadas ao CONSUMIDOR, em até 10 dias úteis.

8.5.4. Se ainda assim o problema não tiver sido resolvido, ou não existir Ouvidoria, o CONSUMIDOR pode registrar sua reclamação:

- na Agência Estadual Conveniada: (colocar nome e telefone se existente) ou, na inexistência desta,
- na ANEEL, pelo aplicativo, telefone 167 ou na página <https://www.aneel.gov.br>

8.6. As reclamações do CONSUMIDOR sobre danos em equipamentos devem ser realizadas diretamente à DISTRIBUIDORA, em até 5 anos da ocorrência.

8.6.1. O ressarcimento dos danos, quando deferido, deve ser realizado por meio de pagamento em moeda corrente, no prazo máximo estabelecido na regulação, ou deve ser realizado o conserto ou a substituição do equipamento danificado.

CLÁUSULA NONA: DO ENCERRAMENTO CONTRATUAL

9.1. O encerramento contratual ocorre nas seguintes situações:

9.1.1. solicitação do CONSUMIDOR, a qualquer tempo;

9.1.2. pedido de conexão ou de alteração de titularidade formulado por novo CONSUMIDOR para a mesma unidade consumidora;

9.1.3. término da vigência do contrato;

9.1.4. a critério da DISTRIBUIDORA, no decurso do prazo de 2 ciclos completos de faturamento após a suspensão regular e ininterrupta do fornecimento.

CLÁUSULA DÉCIMA: DISPOSIÇÕES GERAIS

10.1. Além do disposto no presente Contrato aplicam-se às partes as normas da ANEEL, em especial a Resolução Normativa ANEEL nº 1.000/2021, que estabelece as Regras de Prestação do Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica e futuras alterações, a Lei nº 8.987/1995, o Código de Defesa do Consumidor, a Lei nº 13.460/2017 e, subsidiariamente, o Código Civil Brasileiro.

10.2. Este contrato poderá ser modificado por determinação da ANEEL ou, ainda, diante de alterações de leis, decretos ou atos normativos que regulamentam o serviço de distribuição de energia elétrica e que tenham reflexo na sua prestação.

10.3. A falta ou atraso, por qualquer das partes, no exercício de qualquer direito, não implicará renúncia ou novação, nem afetará o subsequente exercício de tal direito.

10.4. Este contrato atualizado estará disponível no endereço eletrônico da ANEEL: www.aneel.gov.br e da DISTRIBUIDORA www.neoenergia.com

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: DO FORO

11.1. Fica eleito o Foro da Comarca onde estiver situada a unidade consumidora ou o domicílio do CONSUMIDOR para dirimir quaisquer questões oriundas deste Contrato, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.



www.neoenergia.com