

GUIA DO CLIENTE



A ELEKTRO 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 ELEKTRO.

Uma das maiores distribuidoras de energia elétrica do País.
Temos orgulho em atender com excelência mais de 6
milhões de pessoas em 228 cidades.



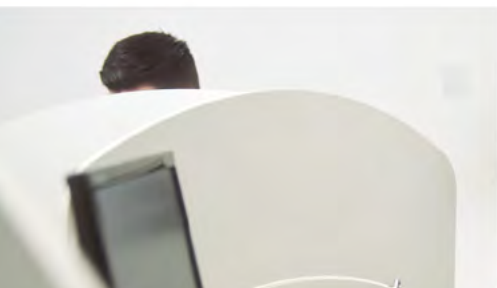
NEOENERGIA

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



É MUITO FÁCIL FALAR COM A GENTE!

Escolha um de nossos canais e entre em contato via computador, *tablet* ou dispositivo móvel:



SITE

www.elektro.com.br

Comodidade, facilidade e muitos serviços com apenas um clique: consulta de débito, 2ª via da conta, atualização cadastral, histórico de consumo e outros.



E-MAIL

Sua solicitação também pode ser enviada para **atendimento@elektro.com.br**



CHAT

Atendimento *on-line* 24 horas por dia, 7 dias da semana.



ESPAÇOS DE ATENDIMENTO

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

Você também pode solicitar serviços pelo celular, gratuitamente:



SMS

Envie mensagem com o nome do serviço e o seu código para 26530.

Para falta de luz, digite **LUZ**.

Para saber quais são os seus débitos, digite **DÉBITO**.

Para informar sua leitura, digite **LEITURA**.

Para solicitar religação, digite **RELIGA**.

Para acompanhar seu pedido, digite **PEDIDO**.



APLICATIVO ELEKTRO FÁCIL

Tenha acesso, rápido e descomplicado, a serviços como:

Falta de luz, Débitos e 2ª via, Vistoria por foto, Conta por *e-mail* e débito automático, Autoleitura e muito mais.

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



Apague a luz ao sair do ambiente.

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 ao *e-mail* 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.



Para o aquecimento de água, utilize os aquecedores solares.

DICAS IMPORTANTES PARA A SUA SEGURANÇA



Na hora de trocar a lâmpada.

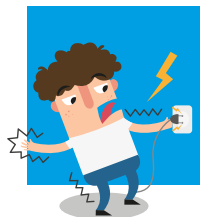
- Desligue o interruptor ou a chave **no medidor de energia (relógio de luz)**.
- Coloque um calçado **que tenha solado isolante**.

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.

TÁ ON-LINE? TÁ FÁCIL.



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

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

Acesse agencia.elektro.com.br do celular, do *tablet* ou do computador e cadastre-se.

SIMULADOR DE CONSUMO E TARIFAS

O MELHOR AMIGO DO CONSUMO CONSCIENTE.



Consumo e Tarifas

O simulador ajuda a planejar os gastos e a descobrir a melhor forma de economizar energia. Você pode estimar os valores das tarifas e o consumo, além de entender os principais tributos da conta.

Faça sua simulação em
www.elektro.com.br/sua-casa/simuladores

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.



Para iluminação, utilize lâmpadas de LED.

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.

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%

FAÇA SUA SIMULAÇÃO EM:

www.elektro.com.br/sua-casa/simuladores

CONTRATO DE ADEÇÃO

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PÚBLICO DE ENERGIA ELÉTRICA PARA CONSUMIDORES TITULARES DE UNIDADES CONSUMIDORAS DO GRUPO B

A Elektro Redes S.A., CNPJ nº 02.328.280/0001-97, com sede na Rua Ary Antenor de Souza, 321 - Jardim Nova América - Campinas/SP, e/ou CNPJ nº 02.328.280/0002-78, com sede na Rua Baldomero Leituga, 2032 - Três Lagoas/MS, doravante denominada distribuidora, em conformidade com a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e:

Consumidor: _____

Tipo de documento: _____ Nº: _____

CPF/CNPJ: _____, doravante denominado Consumidor, responsável pela unidade consumidora nº _____, situada na _____

_____, aderem, de forma integral, a este Contrato de Prestação de Serviço Público de Energia Elétrica para unidades consumidoras do Grupo B, na forma deste Contrato de Adesão.

DAS DEFINIÇÕES

1. Carga instalada: soma das potências nominais dos equipamentos elétricos instalados na unidade consumidora, em condições de entrar em funcionamento, expressa em quilowatts (kW).
2. Consumidor: pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, legalmente representada, que solicite o fornecimento de energia ou o uso do sistema elétrico à distribuidora, assumindo as obrigações decorrentes deste atendimento à(s) sua(s) unidade(s) consumidora(s).
3. Distribuidora: agente titular de concessão ou permissão federal para prestar o serviço público de distribuição de energia elétrica.
4. Energia elétrica ativa: aquela que pode ser convertida em outra forma de energia, expressa em quilowatts-hora (kWh).
5. Energia elétrica reativa: aquela que circula entre os diversos campos elétricos e magnéticos de um sistema de corrente alternada, sem produzir trabalho, expressa em quilovolt-ampère-reactivo-hora (kVArh).
6. Grupo B: agrupamento composto de unidades consumidoras com fornecimento em tensão inferior a 2,3 quilovolts (kV).
7. Indicador de continuidade: valor que expressa a duração, em horas, e o número de interrupções ocorridas na unidade consumidora em um determinado período de tempo.
8. Interrupção do fornecimento: desligamento temporário da energia elétrica para conservação e manutenção da rede elétrica e em situações de casos fortuitos ou de força maior.

9. Padrão de tensão: níveis máximos e mínimos de tensão, expressos em volts (V), em que a distribuidora deve entregar a energia elétrica na unidade consumidora, de acordo com os valores estabelecidos pela Aneel.
10. Ponto de entrega: conexão do sistema elétrico da distribuidora com a unidade consumidora. Situa-se no limite da via pública com a propriedade, onde esteja localizada a unidade consumidora.
11. Potência disponibilizada: potência em quilovolt-ampère (kVA) de que o sistema elétrico da distribuidora deve dispor para atender aos equipamentos elétricos da unidade consumidora.
12. Suspensão do fornecimento: desligamento de energia elétrica da unidade consumidora, sempre que o consumidor não cumprir com as suas obrigações definidas na Cláusula Quarta.
13. Tarifa: valor monetário estabelecido pela Aneel, fixado em Reais, por unidade de energia elétrica ativa ou da demanda de potência ativa.
14. Unidade consumidora: conjunto composto por instalações, equipamentos elétricos, condutores e acessórios (incluída a subestação - quando do fornecimento em tensão primária), caracterizado pelo recebimento de energia elétrica em apenas um ponto de entrega, com medição individualizada, correspondente a um único consumidor e localizado em uma mesma propriedade ou em propriedades contíguas.

CLÁUSULA PRIMEIRA: DO OBJETO

Este instrumento contém as principais condições da prestação e utilização do serviço público de energia elétrica entre a distribuidora e o consumidor, de acordo com as Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica e demais regulamentos expedidos pela Agência Nacional de Energia Elétrica - Aneel.

CLÁUSULA SEGUNDA: DOS PRINCIPAIS DIREITOS DO CONSUMIDOR

1. Receber energia elétrica em sua unidade consumidora, nos padrões de tensão e de índices de continuidade estabelecidos.
2. Ser orientado sobre o uso eficiente da energia elétrica, de modo a reduzir desperdícios e garantir a segurança na sua utilização.
3. Escolher uma entre pelo menos 6 (seis) datas disponibilizadas pela distribuidora para o vencimento da fatura.
4. Receber a fatura com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis da data do vencimento, exceto quando se tratar de unidades consumidoras classificadas como Poder Público, Iluminação Pública e Serviço Público, cujo prazo deve ser de 10 (dez) dias úteis.
5. Responder apenas por débitos relativos à fatura de energia elétrica de sua responsabilidade.

6. Ter o serviço de atendimento telefônico gratuito disponível vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana para a solução de problemas emergenciais.
7. Ser atendido em suas solicitações e reclamações feitas à distribuidora, sem ter que se deslocar do município onde se encontra a unidade consumidora.
8. Ser informado, de forma objetiva, sobre as providências adotadas quanto às suas solicitações e reclamações, de acordo com as condições e os prazos de execução de cada situação, sempre que previstos em normas e regulamentos.
9. Ser informado, na fatura, sobre a existência de faturas não pagas.
10. Ser informado, na fatura, do percentual de reajuste da tarifa de energia elétrica aplicável a sua unidade consumidora e data de início de sua vigência.
11. Ser ressarcido por valores cobrados e pagos indevidamente, acrescidos de atualização monetária e juros.
12. Ser informado, por escrito, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias, sobre a possibilidade da suspensão de fornecimento por falta de pagamento.
13. Ter a energia elétrica religada, no caso de suspensão indevida, sem quaisquer despesas, no prazo máximo de até 4 (quatro) horas, a partir da constatação da distribuidora ou da informação do consumidor.
14. Receber, em caso de suspensão indevida do fornecimento, o crédito estabelecido na regulamentação específica.
15. Ter a energia elétrica religada, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas para a área urbana ou 48 (quarenta e oito) horas para a área rural, observadas as Condições Gerais de Fornecimento.
16. Ser ressarcido, quando couber, por meio de pagamento em moeda corrente, no prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias, a partir da respectiva data de solicitação ou, ainda, aceitar o conserto ou a substituição do equipamento danificado, em função da prestação do serviço inadequado do fornecimento de energia elétrica.
17. Receber, por meio da fatura de energia elétrica, importância monetária, se houver descumprimento, por parte da distribuidora, dos padrões de atendimentos técnicos e comerciais estabelecidos pela Aneel.
18. Ser informado sobre a ocorrência de interrupções programadas, por meio de jornais, revistas, rádio, televisão, ou outro meio de comunicação, com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas.
19. Ser informado, por documento escrito e individual, sobre as interrupções programadas, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, quando existir na unidade consumidora pessoa que dependa de equipamentos elétricos indispensáveis à vida.
20. Ter, para fins de consulta, nos locais de atendimento, acesso às normas e aos padrões da distribuidora e às Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica;
21. Quando da suspensão do fornecimento, ser informado das condições de encerramento da relação contratual.
22. Cancelar, a qualquer tempo, a cobrança na fatura de contribuições e doações para entidades ou outros serviços executados por terceiros por ele autorizada.

23. Ser informado sobre o direito à Tarifa Social de Energia Elétrica - TSEE e sobre os critérios e procedimentos para a obtenção de tal benefício, se for o caso; e
24. Receber, até o mês de maio do ano corrente, declaração de quitação anual de débitos do ano anterior, referente ao consumo de energia elétrica.

CLÁUSULA TERCEIRA: DOS PRINCIPAIS DEVERES DO CONSUMIDOR

1. Manter a adequação técnica e a segurança das instalações elétricas da unidade consumidora, de acordo com as normas oficiais brasileiras.
2. Responder pela guarda e a integridade dos equipamentos de medição, quando instalados no interior de sua propriedade.
3. Manter livre, aos empregados e representantes da distribuidora, para fins de inspeção e leitura, o acesso às instalações da unidade consumidora relacionadas com a medição e a proteção.
4. Pagar a fatura de energia elétrica até a data do vencimento, sujeitando-se às penalidades cabíveis em caso de descumprimento.
5. Informar à distribuidora sobre a existência de pessoa residente que use equipamentos elétricos indispensáveis à vida na unidade consumidora.
6. Manter os dados cadastrais da unidade consumidora atualizados junto à distribuidora, especialmente quando da mudança do titular, solicitando a alteração da titularidade ou o encerramento da relação contratual, se for o caso.
7. Informar as alterações da atividade exercida (ex.: residencial, comercial, industrial, rural etc.) na unidade consumidora.
8. Consultar a distribuidora quando o aumento de carga instalada da unidade consumidora exigir a elevação da potência disponibilizada; e
9. Ressarcir a distribuidora, no caso de investimentos realizados para o fornecimento da unidade consumidora e não amortizados, excetuando-se aqueles realizados em conformidade com os programas de universalização dos serviços.

CLÁUSULA QUARTA: DA SUSPENSÃO DO FORNECIMENTO

Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a sua interrupção imediata, pelas razões descritas nos itens 1 e 2 seguintes, ou após prévio aviso, pelas razões descritas nos itens 3 a 5:

1. Deficiência técnica ou de segurança em instalações da unidade consumidora que ofereçam risco iminente de danos a pessoas, bens ou ao sistema elétrico.
2. Fornecimento de energia elétrica a terceiros.
3. Impedimento do acesso de empregados e representantes da distribuidora para leitura, substituição de medidor e inspeções necessárias.
4. Razões de ordem técnica; e
5. Falta de pagamento da fatura de energia elétrica.

CLÁUSULA QUINTA: DA EXECUÇÃO DE SERVIÇOS E CONTRIBUIÇÕES DE CARÁTER SOCIAL

A distribuidora pode:

1. Executar serviços vinculados à prestação do serviço público ou à utilização da energia elétrica, observadas as restrições constantes do contrato de concessão, e que o consumidor, por sua livre escolha, opte por contratar; e
2. Incluir na fatura, de forma discriminada, contribuições de caráter social, desde que autorizadas antecipada e expressamente pelo consumidor.

CLÁUSULA SEXTA: DO ENCERRAMENTO DA RELAÇÃO CONTRATUAL

Pode ocorrer por:

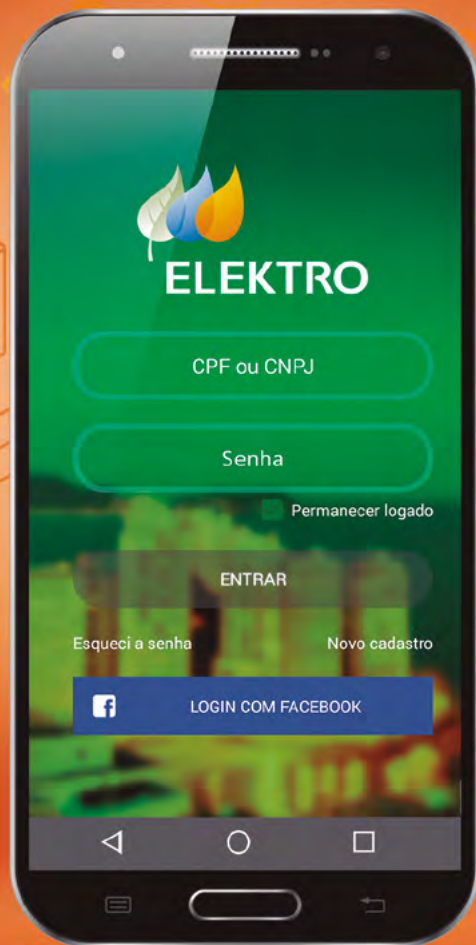
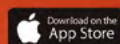
1. Pedido voluntário do titular da unidade consumidora para encerramento da relação contratual.
2. Decurso do prazo de 2 (dois) ciclos completos de faturamento após a suspensão regular e ininterrupta do fornecimento à unidade consumidora; e
3. Pedido de fornecimento formulado por novo interessado referente à mesma unidade consumidora.

CLÁUSULA SÉTIMA: DOS RECURSOS E DA COMPETÊNCIA

1. Vencido o prazo para o atendimento de uma solicitação ou reclamação feita para a distribuidora, ou se houver discordância em relação às providências adotadas, o consumidor pode contatar a ouvidoria da distribuidora.
2. A ouvidoria da distribuidora deve comunicar ao consumidor, em até 15 (quinze) dias, as providências adotadas quanto às suas solicitações e reclamações, cientificando-o sobre a possibilidade de reclamação direta à agência estadual conveniada ou, em sua ausência, à Aneel, caso persista discordância.
3. Sempre que não for oferecido o serviço de ouvidoria pela distribuidora, as solicitações e as reclamações podem ser apresentadas pelo consumidor diretamente à agência estadual conveniada, ou, em sua ausência, diretamente à Aneel.



Baixe agora o App **ELEKTRO FÁCIL**



Com o aplicativo Elektro Fácil, você tem acesso fácil e descomplicado aos nossos serviços:

- Falta de luz
- Débitos e 2ª via
- Vistoria por foto
- Conta por e-mail e débito automático
- Autoleitura e muito mais!



Elektro Fácil. Saia do trivial. Seja digital.

