

# 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 conhecer melhor a Elektro, os canais de atendimento, dicas de como usar a energia de forma adequada, 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, com uma **filosofia de gestão transparente e sustentável**.



Fazemos parte do Grupo Iberdrola, com sede na Espanha, uma das cinco maiores companhias elétricas do mundo.



# É MUITO FÁCIL FALAR COM A GENTE!

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



## SITE

[www.elektro.com.br](http://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](mailto: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 atendidas. 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 26655.

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

Para saber seus débitos, digite **DÉBITO**;

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

Para solicitar religação, digite **RELIGA**.

## CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES

**0800 701 01 02** – Disponível 24 horas por dia, 7 dias da semana.

**0800 701 01 55** – Canal exclusivo para clientes com deficiência auditiva ou de fala.

# 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 o nome do titular da conta;
- 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.

# 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 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 ser debitada;
- Garante o seu recebimento com total segurança.

Acesse [agencia.elektro.com.br](http://agencia.elektro.com.br) do celular, tablet ou computador e cadastre-se.

# SIMULADOR DE CONSUMO E TARIFAS

O MELHOR AMIGO DO CONSUMO CONSCIENTE.



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

Faça sua simulação em  
[www.elektro.com.br/sua-casa/simuladores](http://www.elektro.com.br/sua-casa/simuladores)

## DESLIGAMENTO DE ENERGIA



### DESLIGAMENTO PROGRAMADO

Grande parte das melhorias e manutenções são feitas 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.



### 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 TV diretamente no aparelho.
- Nunca deixe o aparelho 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, mais eficiente, é inovar para garantir bem-estar econômico e social, com respeito ao meio ambiente.



Na Elektro, nós praticamos Sustentabilidade por meio de atitudes e ações sociais.

## ENERGIA COMUNITÁRIA



Em parceria com a Aneel, promovemos a substituição de lâmpadas incandescentes por fluorescentes ou LED, troca de refrigeradores antigos por modelos com selo A Procel, instalação de aquecedores solares, reforma de instalações elétricas de residências e padrões de entrada, além da entrega de kits com orientações sobre o uso consciente de energia elétrica. Desde 2006, mais de 500 mil famílias foram beneficiadas com a ação.

## ENERGIA EM MOVIMENTO



Para promover perspectivas de crescimento profissional em algumas comunidades em que atuamos, fornecemos formação técnica gratuita a 450 crianças e adolescentes em dança, música, teatro e artes circenses, além da entrega de cestas básicas e todo material necessário para os participantes.




## ELEKTRO NAS ESCOLAS



Este projeto desenvolve alunos do Ensino Fundamental e professores da rede pública, na área de concessão da Elektro, com objetivo de formar multiplicadores do consumo consciente de energia elétrica.

As escolas recebem a visita de caminhões adaptados com um laboratório de eficiência energética e monitores que desenvolvem atividades lúdicas. Anualmente são beneficiados cerca de 1.500 professores e 135.000 estudantes.

# 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](http://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 ATENDIDAS POR MEIO DE SIGFI OU MIGDI

A Elektro Eletricidade e Serviços 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 magnéticos de um sistema de corrente alternada, sem produzir trabalho, expressa em quilovolt-ampère-reativo-hora (kVArh);
6. grupo B: grupamento 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. microsistema isolado de geração e distribuição de energia elétrica – MIGDI: sistema isolado de geração e distribuição de energia elétrica com potência instalada total de geração de até 100 kW;
10. 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;
11. ponto de entrega: conexão do sistema elétrico da distribuidora com a unidade consumidora;
12. potência disponibilizada: potência em quilovolt-ampère (kVA) de que o sistema elétrico da distribuidora deve dispor para atender aos equipamentos elétricos da unidade consumidora;
13. sistema individual de geração de energia elétrica com fonte intermitente – SIGFI: sistema de geração de energia elétrica, utilizado para o atendimento de uma única unidade consumidora, cujo fornecimento se dê exclusivamente por meio de fonte de energia intermitente;
14. suspensão do fornecimento: desligamento de energia elétrica da unidade consumidora, sempre que o consumidor não cumprir com as suas obrigações definidas na Cláusula Quarta;
15. tarifa: valor monetário estabelecido pela Aneel, fixado em Reais por unidade de energia elétrica ativa ou da demanda de potência ativa; e
16. 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 atendido por meio de SIGFI ou MIGDI, 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 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 72 (setenta e duas) 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 120 (cento e vinte) horas, após comprovado o pagamento de fatura pendente;
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 atendimento 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 padrões da distribuidora e às Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica;

21. cancelar, a qualquer tempo, a cobrança de outros serviços por ele autorizada;
22. 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
23. 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 integridade dos equipamentos da distribuidora quando instalados no interior de sua propriedade;
3. manter livre a entrada de empregados e representantes da distribuidora, para fins de inspeção, manutenção e leitura dos medidores de energia e demais equipamentos da distribuidora;
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 não-amortizados realizados para o fornecimento da unidade consumidora, 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 fins de inspeção, manutenção e leitura dos medidores de energia e demais equipamentos da distribuidora
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 autorizada antecipadamente e expressamente pelo consumidor.

## **CLÁUSULA SEXTA: DO ENCERRAMENTO DA RELAÇÃO CONTRATUAL**

Pode ocorrer por:

1. pedido voluntário para encerramento da relação contratual e consequente desligamento da unidade consumidora, a partir da data de solicitação;
2. decurso do prazo de 2 (dois) ciclos completos de faturamento após a suspensão regular e ininterrupta do fornecimento à unidade consumidora, exceto nos casos comprovados de procedimentos irregulares ou de religação à revelia praticados durante a suspensão; 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 reclamações podem ser apresentadas pelo consumidor diretamente à agência estadual conveniada, ou, em sua ausência, diretamente à Aneel.



**ELEKTRO**



**PROGRAMA DE  
EFICIÊNCIA  
ENERGÉTICA**

**EE ANEEL**

*AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA*



**WE SUPPORT**