

GUIA DO CLIENTE

Seja bem-vindo!

É uma satisfação tê-lo como cliente. Aqui você encontrará informações importantes sobre os canais de atendimento, como usar a energia de forma adequada e segura, seus principais direitos e deveres e outros esclarecimentos para obter o melhor do nosso serviço. Estaremos sempre prontos para ajudá-lo.

Boa leitura.



SEU CÓDIGO

*Esse é seu código como cliente.
Ele será solicitado sempre que você
entrar em contato com a Elektro.*



Canais de Atendimento

Confira os canais que a Elektro coloca à sua disposição:

SITE



Com comodidade e facilidade, você pode utilizar vários serviços. Basta acessar **www.elektro.com.br**

**ELEKTRO
MOBILE**



Acesso seguro a serviços da Elektro diretamente do seu celular. Para isso, é preciso apenas conexão com a internet. Acesse agora mesmo **www.elektro.com.br** do seu celular.



WHATSAPP

Sua solicitação também pode ser enviada para nosso Whatsapp (19) 2122-1696



SMS

Com o atendimento via SMS (torpedo), você pode solicitar nossos serviços pelo celular. Envie uma mensagem de texto com o nome do serviço e o seu código para o número 26655.



**ESPAÇO DE
ATENDIMENTO**

A Elektro disponibiliza atendimento presencial ao cliente em todas as cidades da sua área de concessão. Acesse o site e confira os endereços.



**CENTRAL DE
ATENDIMENTO
AO CLIENTE**

0800 701 01 02 (disponível 24 h por dia, 7 dias da semana). Os clientes portadores de deficiência auditiva e de fala podem acessar o atendimento pelo 0800 701 01 55, desde que utilizem aparelho telefônico adaptado para essa finalidade.

Você sabia que é seu direito escolher uma entre pelo menos 6 (seis) datas disponibilizadas pela Elektro para o vencimento da sua conta de luz? Basta solicitar em um dos canais de atendimento.



Você sabia que é seu dever manter os dados cadastrais sempre atualizados? Comunique a Elektro se em sua residência houver alguma pessoa com problemas de saúde e que dependa do funcionamento contínuo de algum equipamento médico elétrico.

Dicas Importantes – Segurança



Antes de mexer na instalação elétrica, desligue a chave geral (disjuntor ou fusível).



Monte andaimes longe da rede elétrica e nunca deixe que vergalhões e calhas a toquem.



Empine pipas em locais abertos, longe da rede elétrica e das subestações de energia elétrica.

Contrato de Adesão

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

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 Av. Rosário Congro, 285 - 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 (o) _____

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: 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. 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 e 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; e
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;

Contrato de Adesão

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 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 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. 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; e
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;
24. receber, até o mês de maio do ano corrente, declaração de quitação anual de débitos do ano anterior, referentes 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 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 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,

Contrato de Adesão

- 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 autorizada antecipadamente 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 30 (trinta) 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.

