



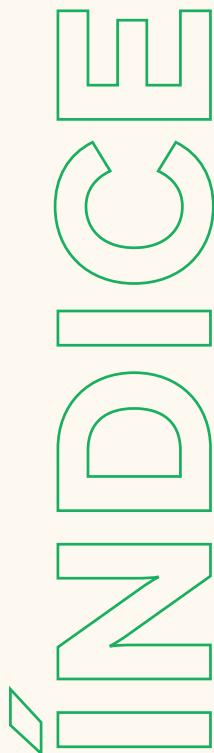
Guia do Cliente



Bem-vindo ao Guia do Cliente Neoenergia Coelba.

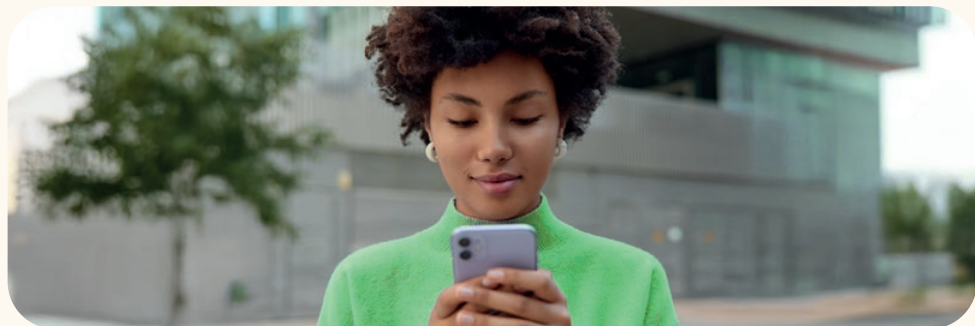
Aqui, você encontra todas as informações necessárias sobre nossos serviços, dicas de economia de energia, direitos e deveres dos consumidores e muito mais.

Confira tudo e tenha uma experiência tranquila e eficiente em todos os nossos serviços.



5	CANAIS DE ATENDIMENTO
6	DICAS DE ECONOMIA
7	COMO CALCULAR SEU CONSUMO
8	DICAS DE USO SEGURO DE ENERGIA
10	DIREITOS E DEVERES DOS CONSUMIDORES
12	CONHEÇA A SUA CONTA DE ENERGIA
14	TARIFA SOCIAL DE ENERGIA ELÉTRICA
16	DANOS ELÉTRICOS
17	DESLIGAMENTO DE ENERGIA
17	LIGAÇÃO NOVA
19	ATUALIZAÇÃO CADASTRAL

Canais de atendimento



Agência Virtual

Solicite nossos serviços no site
www.neoenergia.com/bahia



Atendimento Agendado

Agende o dia e a hora do seu atendimento em nossas lojas, através do site oficial.



App Neoenergia Coelba

Baixe o app



<https://qrcodefacil.com/Qzxn6erd>



WhatsApp

Mande uma mensagem para:
(71) 3370-6350.



Lojas de Atendimento

Distribuídas por todo o estado para atender você de forma rápida e personalizada.



Portal do Consumidor consumidor.gov.br



Serviços Comerciais

Estabelecimentos credenciados para solicitação de serviços.



Teleatendimento

Gratuito para esclarecer dúvidas, solicitar serviços e atendimento emergencial.

Ligue 116.



Atendimento à Pessoa com Deficiência Auditiva ou de Fala

Ligue para **0800 701 0155.**



Atendimento Fora da Área de Concessão

Ligue para **0800 276 0116.**

(ligação gratuita, desde que utilizem aparelhos telefônicos adaptados para essa finalidade).



Redes sociais



[/neoenergia](https://www.facebook.com/neoenergia)



[@neoenergia_oficial](https://www.instagram.com/neoenergia_oficial)



x.com/neoenergiabr



youtube.com/Neoenergiaoficial

Dicas de economia

Aqui, você vai conhecer como utilizar a energia de forma eficiente, combatendo o desperdício e reduzindo custos.



Iluminação

Utilize lâmpadas fluorescentes compactas ou, de preferência, de LED. Pinte as paredes e o teto com cores claras. Durante o dia, utilize a luz do sol.



Ferro de passar

Junte a maior quantidade possível de roupas para passar. Use a temperatura indicada para cada tipo de tecido. Passe roupas leves com o aparelho desligado: o calor do ferro pode ser aproveitado.



Chuveiro elétrico

Utilize o chuveiro com a chave na posição verão, pois o consumo de energia é 30% menor do que na posição inverno.



Computador

Desligue o monitor do seu computador quando não estiver utilizando-o. Ele representa cerca de 80% do consumo do equipamento.



Ar-condicionado

Dimensione corretamente o equipamento para o tamanho do ambiente. Mantenha os filtros limpos. Quando ligar o aparelho, mantenha janelas e portas fechadas.



Máquina de lavar roupa

Procure lavar o máximo de roupas possível de uma só vez. Utilize a dosagem de sabão adequada e mantenha o filtro da máquina limpo.



Geladeira

Verifique sempre o estado da borracha de vedação. Não abra a porta a todo momento, nem forre as prateleiras. Não guarde alimentos quentes.



Selo Procel

Só adquira eletrodomésticos com o selo Procel de economia de energia. Ele indica os produtos com menor consumo de energia elétrica.

Como calcular seu consumo

Como é calculado o valor do consumo mensal da energia?

Todo mês é feita a leitura do medidor de energia da sua casa para saber qual o consumo em quilowatt-hora (kWh). O consumo mensal é calculado pela diferença entre a leitura do mês atual e a leitura do mês anterior. O consumo do mês é listado no campo “Demonstrativo de Consumo desta Nota Fiscal”, na sua conta de energia.

Fórmula

Leitura atual



Leitura anterior



Consumo mensal

Como é calculado o consumo mensal de energia elétrica para cada equipamento?

Fórmula

kWh
(consumo)



Potência do
equipamento (W)



Nº de horas
utilizadas ao dia



Nº de dias
de uso no mês

1.000

Como é calculado o valor cobrado na conta mensal de energia?

O valor da tarifa de energia elétrica é determinado pela Aneel – Agência Nacional de Energia Elétrica. O valor cobrado pelo consumo mensal é calculado multiplicando o valor do consumo no mês pelo valor da tarifa de energia com impostos. O total de impostos cobrado é listado no final da conta, no campo “Informações de Tributos”, nos itens ICMS, PIS e COFINS.

Fórmula

Consumo (kWh)



Tarifa com
impostos (R\$/kWh)



Valor cobrado (R\$)

Dicas de uso seguro de energia ⚡



Em casa



Faça o aterramento dos eletrodomésticos quando necessário.



Não use benjamim (T) em caráter definitivo. É perigoso.



Antes de fazer reparos nas instalações elétricas, desligue a chave geral no disjuntor. Não improvise ferramentas e procure um profissional habilitado.



Esteja sempre calçado e nunca com as mãos molhadas ao manusear qualquer equipamento, principalmente se o chão estiver molhado.



Ao ligar ou desligar um eletrodoméstico da tomada, segure no plugue (parte rígida isolante). Nunca puxe pelo fio.



Mantenha as crianças longe de tomadas e aparelhos elétricos. Use protetor de tomadas ou tomadas isolantes.



Água e eletricidade não combinam. Afaste os aparelhos elétricos da água.



Mantenha as instalações elétricas em bom estado. Não use fios emendados, velhos ou danificados.



Não coloque objetos metálicos nos medidores de energia elétrica.



Nunca troque a temperatura do chuveiro elétrico com o aparelho ligado ou quando você estiver molhado.

Dicas de uso seguro de energia ⚡



Na rua



Em caso de poda ou corte de árvore próxima à rede elétrica, chame a Neoenergia Coelba.



Não energize cercas, muros ou portões. É perigoso e pode causar acidentes.



Ao executar obras, respeite as distâncias de segurança da rede elétrica.



Instale a antena em local distante da rede elétrica.



Não suba em postes ou torres de alta-tensão. É perigoso.



Nunca entre em subestações ou áreas com equipamentos energizados para buscar bolas ou pipas.



Ligação clandestina ou gambiarra na rede elétrica é crime e dá cadeia. Evite constrangimentos.



Evite soltar pipa próximo à rede elétrica.



Se encontrar um fio caído, mantenha distância, evite a aproximação de pessoas e ligue imediatamente para a Neoenergia Coelba: 116 (24h, ligação gratuita).



Não use cerol na linha da pipa (papagaio), pois ele desgasta os fios e pode provocar curtos-circuitos.

Direitos e deveres dos consumidores

Direitos

- 1** Receber informações e orientações sobre formas de redução do desperdício de energia e sobre os aspectos de segurança na sua utilização.
- 2** Receber a conta de energia com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, em relação à data do seu vencimento, no endereço cadastrado.
- 3** Escolher uma data de vencimento para a sua fatura de energia, dentre 6 (seis) disponibilizadas pela concessionária.
- 4** Ter um serviço de atendimento telefônico gratuito, disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, para a solução de problemas emergenciais.
- 5** Ser informado, na própria conta, da existência de débitos anteriores.
- 6** Manter a adequação técnica e a segurança das instalações internas da unidade consumidora, de acordo com as normas e os padrões da Neoenergia Coelba.
- 7** Ser informado, por documento escrito e individual, das interrupções programadas, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, quando existir na unidade consumidora pessoa que dependa de equipamentos elétricos indispensáveis à vida.

Direitos e deveres dos consumidores

Deveres

- 1** Garantir o livre acesso dos representantes da Neoenergia Coelba aos locais onde estiverem instalados os equipamentos de medição, para fins de inspeção e leitura.
- 2** Manter o cadastro na Neoenergia Coelba atualizado, informando eventuais alterações nos dados da conta de energia, como mudança de nome, número do CPF, mudança de atividade econômica (residência, comércio, rural, serviços), entre outras.
- 3** Responder criminalmente, caso fique comprovada sua participação no uso de meios ilegais para consumir energia sem medição e sem autorização da Neoenergia Coelba.
- 4** Informar à Neoenergia Coelba a existência de pessoa, na unidade consumidora, que use equipamentos elétricos indispensáveis à vida.
- 5** Para saber mais sobre outros direitos e deveres dos consumidores de energia, acesse **www.neoenergia.com**.

Conheça a sua conta de luz e compreenda o que significa cada um dos itens que a compõem. Lembre-se de que, para sua comodidade, você também pode receber a sua conta por e-mail e realizar o pagamento através de débito automático.

É fácil, rápido e seguro.

1. Dados da Distribuidora;
2. Informações da Neoenergia Coelba;
3. Classificação da Unidade Consumidora;
4. Informações do Cliente e da Unidade Consumidora;
5. Código da Instalação;
6. Código do Cliente (tenha-o sempre à mão quando precisar acessar nossos serviços digitais ou falar com nossa central de relacionamento);
7. Referência de Mês e Ano da Conta;
8. Valor Total a Pagar;
9. Data de Vencimento da Conta;
10. QR Code da Nota Fiscal (aqui, você pode acessar todas as informações fiscais da sua conta de energia);
11. Informações ao Cliente e Declaração Anual de Débitos;
12. Informações das Leituras: Data da Leitura Anterior, Data da Leitura Atual, Número de Dias da Leitura e Data Prevista para Próxima Leitura;
13. Demonstração dos Itens Faturados na Sua Conta: Unidade, Quantidade, Preço, Valor, PIS/COFINS, Base, Alíquota, ICMS e Tarifa;
14. Histórico de Consumo (agora contará com mais uma informação do número de dias do ciclo da fatura);
15. Informações de Tributos: ICMS, PIS, COFINS;
16. Informações Reservadas ao Fisco;
17. Informações do Medidor Instalado, Grandezas, Postos, Horários, Informações das Leituras, Constante do Medidor e o Consumo em kWh;
18. Informações de Aviso e Reaviso de Débito;
19. Informações Importantes da sua Nota Fiscal de Energia Elétrica;
20. Informações sobre Mini e Microgeração Distribuída;
21. Boleto Bancário/Código de Barras para Pagamento/QR Code para Pagamento via Pix;



Tarifa Social de Energia Elétrica

A Tarifa Social de Energia Elétrica é um benefício do governo federal, criado pela Lei 10.438, de vinte e seis de abril de dois mil e dois, que concede desconto no valor da fatura de energia elétrica. Para clientes residenciais de baixa renda, o desconto é de até 65%. Para indígenas e quilombolas, o desconto pode chegar a 100%.



Crítérios para receber o benefício

- A família deve ser inscrita no Cadastro Único, do governo federal, com dados atualizados a cada dois anos.
- O direito ao benefício é válido em uma única unidade consumidora.
- A renda por pessoa da família deve ser de até meio salário mínimo por mês ou a renda total da família ser de até 3 salários mínimos, desde que alguém da família seja portador de doença e precise utilizar aparelho de uso contínuo de energia elétrica, comprovado por relatório médico, ou a família deve ter beneficiário que possua o Benefício de Prestação Continuada da Assistência Social (BPC) com o código 87 (pessoa com deficiência) ou 88 (pessoa idosa).
- O endereço cadastrado nos programas sociais do Cadastro Único e NIS precisa estar localizado na área de concessão ou permissão da Neoenergia Coelba, ou seja, cadastrado no estado da Bahia.

Até 65% de desconto na sua fatura de energia

- I. Para a parcela do consumo de energia elétrica menor ou igual a 30 kWh/mês: redução de 65% (sessenta e cinco por cento);
- II. Para a parcela do consumo maior que 30 kWh/mês e menor ou igual a 100 kWh/mês: redução de 40% (quarenta por cento);
- III. Para a parcela do consumo maior que 100 kWh/mês e menor ou igual a 220 kWh/mês: redução de 10% (dez por cento);
- IV. Para a parcela do consumo maior que 220 kWh/mês: não há redução.

Informações importantes

- Ter e manter o NIS atualizado no CRAS da sua região;
- Não é necessário ser o titular da conta de energia para ter o benefício;
- Você precisa solicitar a Tarifa Social para receber o benefício, exceto quando já for o titular da unidade;
- Para saber se os descontos estão sendo aplicados na sua fatura de energia, é só verificar a classificação: constará residencial baixa renda.

Documentos necessários para solicitar o benefício

Família inscrita no Cadastro Único para programas sociais do governo federal com renda mensal por pessoa menor ou igual a meio salário mínimo:

- CPF e carteira de identidade ou, na inexistência desta, outro documento de identificação oficial com foto;
- NIS – Número de Identificação Social.

Família indígena ou quilombola:

- CPF e carteira de identidade ou, na inexistência desta, outro documento de identificação oficial com foto. Para os indígenas que não possuam esses documentos, será admitida apenas a apresentação do RANI (Registro Administrativo de Nascimento Indígena);
- NIS – Número de Identificação Social.

Famílias com Benefício de Prestação Continuada da Assistência Social (BPC), previsto na Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS):

- Número do Benefício (NB);
- CPF e carteira de identidade ou, na inexistência desta, outro documento de identificação oficial com foto;
- Caso a família seja indígena ou quilombola, deve apresentar também o NIS.

Família inscrita no Cadastro Único com renda mensal de até três salários mínimos, que tenha membro familiar com doença ou patologia que necessite do uso continuado de aparelhos ou equipamentos elétricos vitais:

- CPF e carteira de identidade ou, na inexistência desta, outro documento de identificação oficial com foto;
- NIS – Número de Identificação Social;
- Apresentar o relatório e atestado assinado por profissional médico atualizado (homologado pela Secretaria Municipal de Saúde, nos casos em que o médico não atue no âmbito do SUS – Sistema Único de Saúde – ou em estabelecimento particular conveniado), comprovando a necessidade do uso continuado de aparelhos, equipamentos ou instrumentos que, para o seu funcionamento, necessitem de energia elétrica.

Onde solicitar o benefício da Tarifa Social de Energia Elétrica?

Solicite o benefício através do nosso site (www.neoenergia.com), pelo 116 ou na loja de atendimento mais próxima. O benefício só poderá ser solicitado após a junção dos documentos necessários.

Danos elétricos ⚡

Como solicitar ressarcimento?

Acesse o site da distribuidora, compareça a uma loja de atendimento ou ligue pra o 116 para registrar o dano em, no máximo, 05 (cinco) anos após a data de ocorrência. Lembre-se de que somente o titular ou seu representante legal pode fazer a solicitação. Caso não seja o titular do imóvel, primeiramente é necessária a troca de titularidade para posteriormente solicitar o ressarcimento.



O que é necessário informar

- Características gerais do(s) equipamento(s), tais como marca e modelo, data e hora da ocorrência.
- Informação sobre o canal de comunicação de sua preferência para resposta (e-mail, carta, telefone e Whatsapp).
- Caso a conta de energia esteja em nome de pessoa jurídica, o responsável deve apresentar o contrato social e a documentação do representante legal. Se não for o representante legal, é necessário apresentar a procuração.

Informações complementares

Se necessário, poderemos realizar a vistoria do equipamento danificado e da instalação elétrica. O prazo para essa vistoria é de até 10 (dez) dias corridos, contados a partir da data do protocolo de sua solicitação.

Quando o equipamento danificado for utilizado para o acondicionamento de alimentos perecíveis ou medicamentos, o prazo dessa vistoria será de 1 (um) dia útil. Para isso, é importante que seja permitido o acesso dos representantes da companhia, devidamente credenciados, às instalações elétricas de sua residência, assim como o fornecimento dos dados e informações que tratam sobre o funcionamento dos aparelhos e da instalação. O resultado da análise será enviado para você por e-mail ou correspondência (correio), em até 15 dias corridos para pedidos abertos até 90 dias da data do dano e 30 dias corridos para pedidos abertos a mais de 90 dias da data do dano.

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.

Ligação nova

Será um prazer tê-lo(a) como nosso(a) cliente. Confira algumas informações úteis e saiba como solicitar a ligação de sua unidade consumidora (baixa tensão). Para mais informações sobre o padrão de ligação, acesse o site www.neoenergia.com.

Observação: ligação com carga superior a 50 kW necessita de projeto. Para ligações com mais de uma unidade consumidora, consulte o site da distribuidora, na aba residencial e rural ou comercial e industrial, no menu Normas e Padrões.

Confira a documentação necessária:

PESSOA FÍSICA

- Nome completo.
- Cadastro de Pessoa Física – CPF.
- Documento oficial com foto (carteira de identidade, Carteira de Trabalho, Carteira Nacional de Habilitação etc.).
- Endereço e pontos de referência da unidade consumidora.
- Previsão de equipamentos elétricos que existirão na unidade consumidora.
- Caso o imóvel esteja localizado em área de preservação ambiental, apresentar licença emitida por órgão responsável.
- Em áreas rurais ou urbanas, é necessário apresentar o documento de comprovação de propriedade ou de posse do imóvel.

Deve-se considerar como comprovante de propriedade ou posse do imóvel:

- Contrato de Compra e Venda;
 - Contrato de Aluguel;
 - IPTU;
 - Carta de Arrematação de Imóvel em Leilão;
 - Declaração de bens no IRPF ou ITR (Imposto sobre a Propriedade Territorial Rural);
 - Emissão de CCIR (Certificado de Cadastro do Imóvel Rural);
 - Promessa de Compra e Venda;
 - Cessão de Direitos Hereditários.
- Obs.:** caso o CEP não seja identificado, será necessária a apresentação de um comprovante de residência.



PESSOA JURÍDICA

- Cópia do estatuto ou contrato social da empresa.
- Cópia do contrato de sucessão comercial.
- Cópia do CNPJ da empresa.
- Cópia da Inscrição Municipal/Estadual (se houver).
- Cópia da ata ou outro documento de designação do representante legal.
- Cópia do CPF do representante legal.
- Cópia do documento oficial de identificação do representante legal.
- Endereço e pontos de referência da unidade consumidora.
- Atividade principal de consumo (residencial, comercial etc.).
- Previsão de carga instalada – eletrodomésticos e/ou máquinas que existirão na unidade consumidora.

Documentação do representante legal:

- CPF (válido).
- Carteira de identidade ou, na ausência desta, outro documento oficial de identificação com foto: Carteira de Trabalho, Carteira Nacional de Habilitação (válida) e passaporte (válido).

Atualização cadastral

Manter o cadastro atualizado é um dever de todo cliente, para que as distribuidoras de energia elétrica possam não só fazer a entrega da conta de luz, como também comunicar-lhe os possíveis desligamentos para manutenção da rede elétrica, falta de energia, avisos de débitos, etc.

Equipamentos essenciais à sobrevivência

Sobre cadastro de clientes que utilizam equipamentos essenciais à sobrevivência na residência, deve ser realizado um cadastro especial com as seguintes informações:

- Laudo médico confirmando o nome da pessoa que utiliza o equipamento, assim como a justificativa sobre a necessidade do uso e o endereço onde será utilizado o equipamento;
- CPF e RG do paciente (caso este não seja o titular da fatura de energia, será necessário o CPF e RG do titular também);
- Telefone e e-mail para contato.

Dados importantes



CPF



E-mail



Contato
telefônico



Endereço



Equipamentos
elétricos essenciais

Lembre-se! Havendo mudança de dados cadastrais,
atualize-os por meio dos canais de atendimento.

