Direitos, deveres e contrato de adesão

Neoenergia
Elektro

Na Neoenergia, estamos sempre prontos para te atender!

Conheça nossos canais de atendimento e relacionamento.

0800 701 0102
Telefone (ligação gratuita)

0800 701 0102
Atendimento fora da área de concessão.

0800 701 0155
Clientes com deficiência auditiva e de fala, desde que utilizem aparelho telefônico adaptado para essa finalidade.

(19) 2122 1696
WhatsApp

Lojas de atendimento e rede credenciada

Confira os endereços em nosso site.

Serviços on-line

www.neoenergia.com/sp

Aplicativo Neoenergia SA

Disponível na sua loja de aplicativos

consumidor.gov.br

Redes Sociais

@neoenergia_oficial
@neoenergia
@Neoenergiaoficial
@neoenergiabr
@neoenergia

Direitos e Deveres

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

Direitos do Consumidor de Energia Elétrica

1. Fornecimento de energia nos padrões de qualidade e desempenho estabelecidos pela ANEEL

Receber energia elétrica em sua unidade consumidora com qualidade, regularidade e segurança, de acordo com os padrões de tensão, continuidade, desempenho técnico, comercial e de satisfação definidos pela ANEEL, incluindo serviço adequado, eficiente, atual, cortês e com tarifas homologadas.

2. Uso Seguro e Eficiente da Energia

Receber orientação sobre o uso eficiente da energia elétrica, visando reduzir desperdícios e garantir segurança, bem como ter assegurada a segurança física e operacional na prestação dos serviços, com métodos e equipamentos que protejam pessoas, instalações e dados.

3. Escolha da data de vencimento e recebimento antecipado da fatura

O consumidor pode escolher uma entre pelo menos seis datas disponibilizadas pela distribuidora para o vencimento da fatura, exceto na modalidade de pré-pagamento; Também é de direito receber a conta com antecedência mínima de cinco dias úteis da data do vencimento, exceto quando se tratar de unidades consumidoras enquadradas nas classes Poder Público, Iluminação Pública e Serviço Público, cujo prazo deve ser de dez dias úteis.

4. Responsabilidade pelos débitos de energia

Responder apenas por débitos relativos à unidade consumidora de sua titularidade ou vinculados à sua pessoa (ou seja, com seu nome e documento de identificação registrados), não sendo obrigado a assinar termo relacionado à débitos de terceiros;

5. Canais de Atendimento

Ter acesso ao atendimento telefônico gratuito, disponível 24 horas por dia e sete dias por semana, para a solução de problemas emergenciais. Também é garantido ao usuário o acesso aos canais dedicados ao atendimento de órgãos públicos municipais, distritais e estaduais.

6. Atendimento no município da unidade consumidora

Ser atendido em suas solicitações e reclamações feitas à distribuidora sem ter que se deslocar do município onde se encontra a unidade consumidora.

7. Informação transparente sobre solicitações, serviço, reclamações e faturas em aberto

Ser informado sobre as providências adotadas quanto às suas solicitações e reclamações, de acordo com as condições e prazos de execução de cada situação e/ou etapa, sempre que previstos em normas e regulamentos. Receber, inclusive em seu site eletrônico, informações sobre o serviço prestado. Também é de direito do consumidor ser informado, na fatura, sobre a existência de contas não pagas.

8. Informação sobre Reajustes Tarifários e Transparência Tarifária.

Ser informado, na conta de luz, do percentual de reajuste da tarifa de energia elétrica aplicável à sua unidade consumidora e data de início de sua vigência. Além disso, ser cobrado apenas pelos valores de tarifa homologados pela ANEEL, com vedação expressa à cobrança de valores superiores aos homologados pela ANEEL.

9. Acesso às Redes

Ter acesso às redes da Distribuidora, observadas as condições de acesso e as tarifas homologadas pela ANEEL.

10. Mudança de Tarifa

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

11. Ressarcimento de valores cobrados indevidamente

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;

12. Aviso prévio de suspensão por falta de pagamento e religação após pagamento de fatura pendente

Ser informado, na fatura, sobre a existência de faturas não pagas e, por escrito, com antecedência de 15 dias, sobre a possibilidade da suspensão de fornecimento por falta de pagamento. Além disso, ter a energia elétrica religada, no prazo máximo de 24h (área urbana) ou 48h para a área rural, após comprovado o pagamento de fatura pendente.

13. Religação e recebimento de crédito em caso de suspensão indevida

Ter a energia elétrica religada, no caso de suspensão indevida, sem quaisquer despesas, no prazo máximo de até quatro horas, a partir da constatação da distribuidora ou da informação do consumidor. Nessa situação, também é de direito do cliente receber o crédito estabelecido na regulamentação específica.

14. Ressarcimento por danos em equipamentos

No caso da prestação do serviço inadequado do fornecimento de energia elétrica, ser ressarcido, por meio de pagamento em moeda corrente, o conserto ou a substituição do equipamento danificado. Para isso, é necessário vistoria e, caso couber o ressarcimento, pagamento em até 20 dias da resposta (aplicável apenas aos consumidores do Grupo B).

15. Compensação por descumprimento de padrões

Ser compensado se houver descumprimento dos padrões de atendimento técnicos /comerciais estabelecidos pela Aneel (receber, pela fatura de energia elétrica, importância monetária) e descumprimento de indicadores de continuidade e má qualidade da prestação do serviço sem prejuízo da aplicação de penalidades previstas à Distribuidora.

16. Aviso sobre interrupções programadas

Ser informado sobre a ocorrência de interrupções programadas, por meios de jornais, revistas, rádio, televisão, ou outro meio de comunicação, com antecedência mínima de 72 horas.

17. Notificação para consumidores com equipamentos vitais

Ser informado, por documento escrito e individual, sobre as interrupções programadas, com antecedência mínima de cinco dias úteis, quando existir na unidade consumidora pessoa que dependa de equipamentos elétricos indispensáveis à vida.

18. Acesso às normas da distribuidora e condições de fornecimento

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.

19. Transparência, prestação de contas, Informação de Desempenho e Individual de Continuidade

Disponibilizar informações e relatórios sobre a gestão e o desempenho econômico e operacional da distribuidora, indicadores de continuidade e desempenho da distribuidora, incluindo as informações sem expurgo. Ter acesso a meios para obter seus indicadores e limites de continuidade individuais. A Distribuidora também deve disponibilizar os valores das compensações por violação de indicadores.

20. Acesso para Conexão

Ter acesso, no site da Distribuidora, a informações sobre disponibilidade de carga, carregamento atual e projetado, e fluxos de potência, para facilitar processos de conexão (incluindo microgeração e minigeração distribuída).

21. Informação sobre encerramento de contrato em caso de suspensão

Em caso de suspensão do fornecimento de energia, ser informado do pagamento do custo de disponibilidade e das condições de encerramento da relação contratual.

22. Cancelamento de outros serviços anteriormente autorizados

Cancelar, a qualquer momento, a cobrança de outros serviços anteriormente autorizados.

23. Tarifa Social de Energia Elétrica

Ser informado sobre o direito à Tarifa Social de Energia Elétrica (TSEE) e sobre os critérios e procedimentos para a obtenção de tal benefício

24. Declaração anual de quitação

Receber, até o mês de maio do ano corrente, declaração de quitação anual de débitos do ano anterior, referentes ao consumo de energia elétrica.

25. Energia excedente

Não ser cobrado pelo consumo de energia elétrica reativa excedente;

26. Universalização e Inclusão Energética

Ter assegurado o direito de acesso à energia elétrica, com políticas de inclusão e universalização do serviço, especialmente em áreas rurais ou vulneráveis dada a obrigação de atendimento do mercado.

27. Não Exclusividade

Possibilidade de adquirir energia elétrica e serviços de outro fornecedor, conforme legislação e regulação da ANEEL, já que a concessão não confere exclusividade à Distribuidora.

28. Tratamento Isonômico

Receber tratamento transparente e não discriminatório, incluindo tratamento isonômico tarifário.

29. Observância da Legislação Consumerista

Ser protegido conforme as normas do Código de Defesa do Consumidor e demais legislações de defesa dos usuários de serviços públicos.

30. Consulta e Participação

Ser consultado (pela Distribuidora ou via Conselho de Consumidores) em temas relevantes, como na elaboração do Plano de Ação para inclusão energética e robustecimento do serviço rural.

31. Participação na Expansão

Participar ativamente no planejamento de expansão e ampliação do sistema elétrico, inclusive por meio de programas de resposta à demanda e eficiência energética.

32. Proteção de Dados

A Distribuidora deve atuar na proteção dos dados custodiados, assegurando que sejam utilizados estritamente no âmbito das atividades da concessão.O compartilhamento de dados deve ocorrer somente mediante prévio consentimento do consumidor, ou utilizando base legal prevista na Lei n° 13.709/2018 (LGPD).

33. Acesso Isonômico a Dados

A Distribuidora deve possibilitar amplo e isonômico acesso aos dados aos interessados e em benefício da concorrência, de forma não discriminatória.

34. Jornada Desimpedida

A Distribuidora não deve criar obstáculos ou mecanismos que prejudiquem a jornada do consumidor ou o incentivem a desistir do compartilhamento de dados.

35. Diversidade e Trabalho Decente

Ter garantido que a distribuidora atue conforme princípios de diversidade, equidade e trabalho digno, refletidos em suas práticas e atendimento e em conformidade com a legislação.

36. Gratuidade para o aumento de carga

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

37. Sistema de Medição

Solicitar a inspeção do sistema de medição de faturamento, para verificação do correto funcionamento dos equipamentos;

38. Modalidade tarifária convencional e branca:

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.

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

Ser informado sobre os locais de aquisição de créditos e seus horários de funcionamento, bem como receber comprovante no ato da compra. Ter à disposição as informações necessárias para realizar a recarga em caso de perda ou extravio de comprovante não utilizado. Ser informado sobre a quantidade de créditos disponíveis e avisado quando estiverem próximos de acabar. Poder solicitar crédito de emergência em qualquer dia e horário.

39. Modalidade tarifária de pré-pagamento:

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;

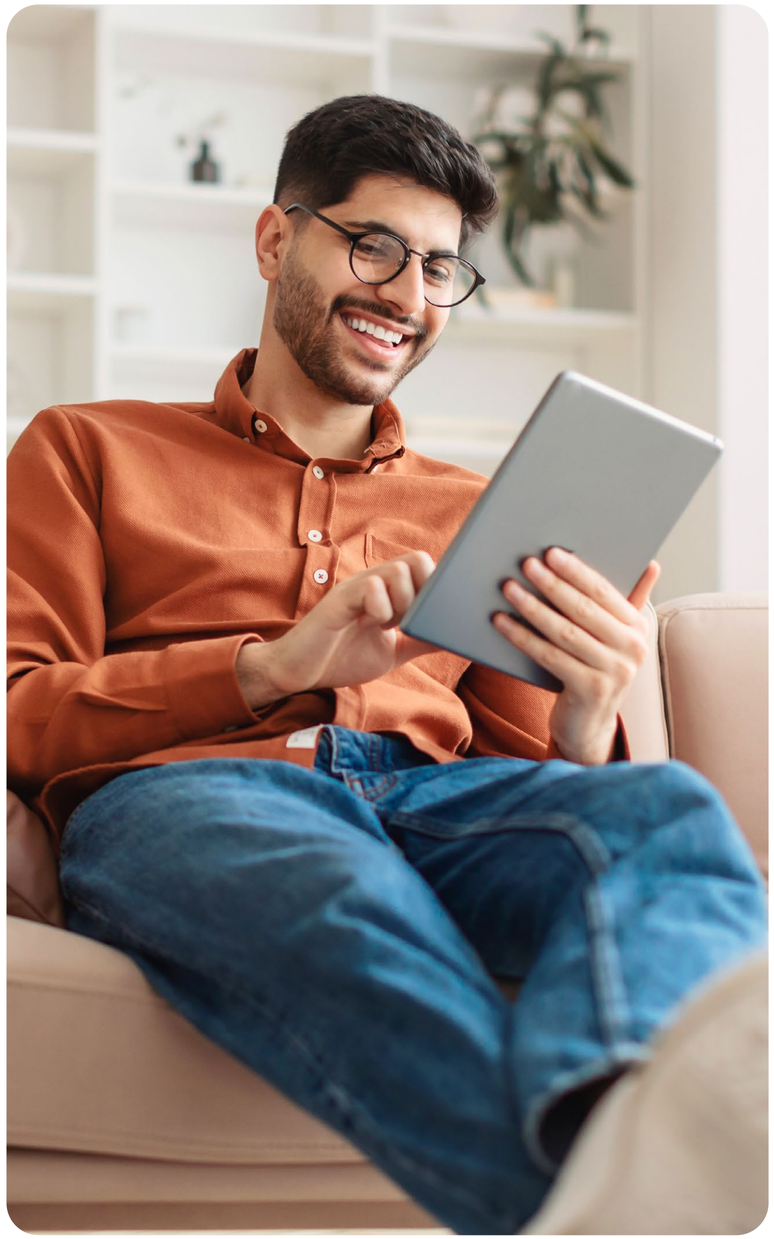
ter os créditos transferidos para outra unidade consumidora de sua titularidade ou a devolução desses créditos por meio de crédito em conta corrente ou ordem de pagamento nos casos de encerramento contratual.

40. Modalidade de PRÉ-PAGAMENTO e de PÓS-PAGAMENTO ELETRÔNICO

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

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.



Deveres do consumidor de energia elétrica

Pagar as contas em dia, contratar profissionais qualificados para os serviços elétricos e utilizar a energia de forma racional e ponderada são deveres que devem ser cumpridos pelos consumidores. Para um consumo consciente e responsável é necessário cumprir os seguintes deveres:

1. Atualizar Dados Cadastrais

Manter os dados cadastrais atualizados junto à distribuidora de energia, especialmente quando mudar o responsável pela unidade consumidora, solicitando a alteração da titularidade ou o encerramento da relação contratual.

2. Responsabilidade pela integridade dos equipamentos de medição

Responder pela guarda e integridade dos equipamentos de medição quando instalados no interior de sua propriedade.

3. Acesso livre para inspeção e leitura de medidores

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

4. Pagamento pontual da conta de luz

Pagar a fatura de energia até a data do vencimento, sujeitando-se às penalidades cabíveis em caso de descumprimento.

5. Comunicação sobre uso de equipamentos vitais

Informar à distribuidora de energia sobre a existência de pessoa, na unidade consumidora, que use equipamentos elétricos indispensáveis à vida.

6. Manutenção das instalações elétricas em conformidade técnica

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

7. Informação sobre mudança de atividade na unidade consumidora

Informar as alterações da atividade exercida (comércio, residência, rural, serviços) na unidade consumidora.

8. Consulta sobre aumento de carga instalada

Consultar a companhia de energia quando houver aumento de carga instalada na unidade consumidora e exigir a elevação da potência disponibilizada.

9. Ressarcimento por investimentos em fornecimento de energia

Ressarcir à Neoenergia, no caso de investimentos realizados para o fornecimento da unidade consumidora e não amortizados, com exceção daqueles realizados em conformidade com os programas de universalização dos serviços.

10. Consulta sobre aumento de carga instalada

Consultar a companhia de energia quando houver aumento de carga instalada na unidade consumidora e exigir a elevação da potência disponibilizada.

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

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%.

Contrato de Adesão

ANEXO I
CONTRATO DE ADESÃO - GRUPO B
CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PÚBLICO DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA

A ELEKTRO REDES S.A – NEOENERGIA ELEKTRO, CNPJ no nº 02.328.280/0001-97, com sede nesta Rua Ary Antenor de Souza, 321 - Jardim Nova América, Campinas - SP, 13053-024, doravante denominada DISTRIBUIDORA, e (nome do CONSUMIDOR), (documento de identificação e número), (CPF ou CNPJ), doravante denominado CONSUMIDOR, responsável pela unidade consumidora nº (número de identificação da unidade consumidora), situada na (endereço completo da unidade consumidora), aderem, de forma integral, a este Contrato de Prestação de Serviço Público de Energia Elétrica para unidade consumidora do grupo B.

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 values 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 (trinta) 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 à 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 (dez) dias úteis, para classe poder público, Iluminação Pública e Serviço Público
- 5 (cinco) 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 (seis) horas, no meio urbano;
- 24 (vinte e quatro) horas, no meio rural; e
- 72 (setenta e duas) 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 INTERRUPÇÃO 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 (quinze) 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 (noventa) 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 4 (quatro) horas, em caso de suspensão indevida, sem custo;
- até 24 (vinte e quatro) horas, para a área urbana;
- até 48 (quarenta e oito) horas, 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:

- 72 (setenta e duas) horas, em caso de suspensão indevida, sem custo;
- 120 (cento e vinte) horas, 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 (cinco) 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: https://www.neoenergia.com/web/sp/sua-casa/canais-de-atendimento

8.2.2. telefônico: gratuito, inclusive para ligação de celular, disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, nos seguintes números:

- Telefone para urgência/emergência: 0800 701 0102
- Telefone para demais atendimentos:
  Clientes portadores de deficiência auditiva e de fala: 0800 701 0155
  Atendimento fora da área de concessão: 0800 701 0102

8.2.3. atendimento por Agência Virtual na internet, na página: https://agenciavirtual.neoenergia.com

8.2.4. plataforma “Consumidor.gov.br”

8.2.5. Ouvidoria, quando exigido pela ANEEL: 0800 012 4050

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

- Agência Estadual de SP conveniada: Agência Reguladora de Serviços Públicos do estado de São Paulo - ARSESP, telefone 0800 771 6883
- Agência Estadual de MS conveniada: Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul - AGEMS, telefone (67) 3025-9500
- 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 má-

ximo 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 n° 1.000/2021, que estabelece as Regras de Prestação do Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica e futuras alterações, a Lei n° 8.987/1995, o Código de Defesa do Consumidor, a Lei n° 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: https://www.aneel.gov.br e da DISTRIBUIDORA: https://www.neoenergia.com/web/sp

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.

Neoenergia
Elektro