



NEOENERGIA  
ELEKTRO



NEOENERGIA  
ELEKTRO

GUIA DE ATENDIMENTO

# PODER PÚBLICO



NEOENERGIA  
ELEKTRO

# ÍNDICE

1.	<b>OBJETIVO</b> .....	04
2.	<b>A NEOENERGIA ELEKTRO</b> .....	06
3.	<b>CONTATOS INSTITUCIONAIS</b> .....	08
4.	<b>CANAIS DE ATENDIMENTO</b> .....	10
4.1	Canais Exclusivos para Atendimento a Hospitais e Serviços de Saneamento .....	10
5.	<b>PRINCIPAIS SOLICITAÇÕES</b> .....	12
5.1	Pedido de Ligação Nova .....	12
5.2	Pedido de Ligação Provisória em Baixa Tensão .....	14
5.3	Troca de Padrão .....	14
5.4	Desligamento de Padrão .....	16
5.5	Troca de Titularidade .....	16
5.6	Declarações .....	18
5.7	Emissão de 2ª Via .....	18
5.8	Agrupamento de Faturas .....	18
5.9	Data Certa .....	20
5.10	Fatura por E-mail .....	20
5.11	Débito Automático .....	20
5.12	Podas de Árvores .....	22
5.13	Remoção de Rede .....	24
5.14	Projeto Particular .....	26
5.14.1	Projeto de Cabine Primária .....	26
5.14.2	Ramal Urbano com Posto de Transformação .....	26
5.14.3	Ramal Rural com Posto de Transformação .....	26
5.14.4	Compartilhamento de Infraestrutura de Rede Elétrica .....	28
5.14.5	Iluminação Pública .....	30
5.14.6	Loteamento Particular .....	32
5.14.7	Loteamento Particular – Rede Subterrânea .....	32
5.14.8	Medição Agrupada ou Coletiva .....	34
5.14.9	Grupo-gerador (sem paralelismo) .....	34
5.14.10	Ligação Provisória .....	34
5.14.11	Remoção/Realocação de Rede/Transformador .....	36
5.14.12	Microgeração Distribuída .....	38
5.14.13	Minigeração Distribuída .....	40
6.	<b>POLÍTICA DE COBRANÇA</b> .....	42
6.1	Aviso de Débito .....	42
6.2	Termo de Ocorrência e Inspeção – TOI .....	42
7.	<b>ILUMINAÇÃO PÚBLICA</b> .....	44
7.1	Convênio para Arrecadação da CIP .....	44
8.	<b>EFICIÊNCIA ENERGÉTICA</b> .....	46
8.1	Chamada Pública de Projetos de Eficiência Energética da Neoenergia Elektro .....	46
8.2	Projetos Educacionais no Poder Público .....	46
8.3	Eficiência Energética em Edificações do Poder Público .....	47
9.	<b>EMPREENDIMENTOS SOCIAIS E REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA URBANA — REURB-S</b> .....	48
9.1	Empreendimentos Sociais .....	48
9.2	Regularização Fundiária – Reurb-S .....	49
10.	<b>BANDEIRA TARIFÁRIA</b> .....	50



  
NEOENERGIA  
ELEKTRO

  
NEOENERGIA  
ELEKTRO

  
NEOENERGIA  
ELEKTRO

  
NEOENERGIA  
ELEKTRO

Aponte  
o seu celular  
para o QR Code  
e acesse  
diretamente  
o nosso site.



# 1. Objetivo

Essa publicação busca apresentar a estrutura de trabalho da Neoenergia Elektro junto ao Poder Público Municipal, orientando em suas solicitações mais frequentes, facilitando as tratativas com os canais competentes e otimizando tempo de atendimento.

Todos os serviços disponibilizados pela Neoenergia Elektro, são regulamentados pela Resolução Normativa 1000/2021, emitida pela Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL).

As normas e os procedimentos do fornecimento de energia elétrica, bem como as revisões e atualizações, estão disponíveis no site:

[www.neoenergiaelektro.com.br](http://www.neoenergiaelektro.com.br)



  
NEOENERGIA  
ELEKTRO

  
NEOENERGIA  
ELEKTRO

NEOENERGIA  
ELEKTRO

  
NEOENERGIA  
ELEKTRO

NEOENERGIA  
ELEKTRO

## 2. A Neoenergia Elektro

É uma empresa do Grupo Neoenergia, que mantém outras quatro distribuidoras de energia elétrica no Brasil: NEOENERGIA PERNAMBUCO (PE), NEOENERGIA COELBA (BA), NEOENERGIA COSERN (RN) e NEOENERGIA BRASÍLIA (DF).

A Neoenergia é uma das maiores empresas do setor elétrico no país, está presente em 18 estados brasileiros e atende mais de 14 milhões de pessoas.

A Neoenergia Elektro tem 2,6 milhões de clientes, em 223 cidades do Estado de São Paulo e cinco do Mato Grosso do Sul, cobrindo uma área superior a 120 quilômetros quadrados. Devido ao extenso território atendido, a empresa utiliza uma logística especialmente desenvolvida e que está presente em quatro regiões.

Distribuir energia é levar mais vida para as pessoas. A Neoenergia Elektro acredita nisso e, portanto, investe constantemente na melhoria contínua e na capacitação de seus colaboradores.

A Neoenergia Elektro oferece atendimento presencial em 100% das cidades da área de concessão e em sua sede corporativa, em Campinas, no interior de São Paulo. Desde 2011, possui capital aberto e é controlada indiretamente pela Iberdrola S.A., com sede na Espanha, um grupo que está entre as maiores companhias elétricas no mundo e é líder mundial em energia eólica.

### **NÚMEROS:**

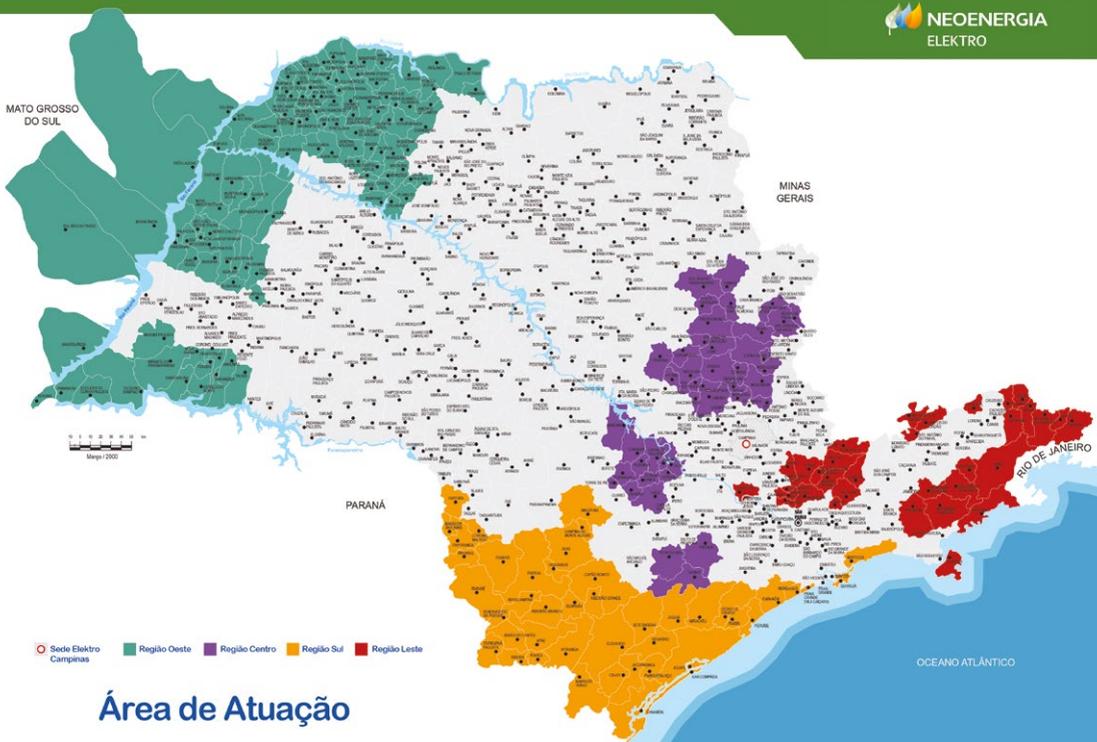
- 121 mil quilômetros quadrados de área de atuação
- 114 mil quilômetros de redes de distribuição
- 1.516 quilômetros de linhas de transmissão
- 2,6 milhões de clientes
- 6 milhões de pessoas atendidas
- 142 subestações
- 5 subestações móveis (três de 138kv/30 MVA; uma de 138kw/15 MVA; e uma de 138KV/25 MVA)
- 184 mil transformadores de distribuição
- 1,7 milhão de postes



### 3. Contatos Institucionais (Relacionamento Institucional)

A Neoenergia Elektro possui um atendimento diferenciado em toda a sua área de concessão para os clientes do Poder Público, com representantes institucionais distribuídos estrategicamente em quatro regiões, tendo em vista as particularidades e demanda do segmento.

Possui ainda uma equipe de suporte na sede corporativa, em Campinas, responsável pelas análises e respostas às solicitações do Poder Público.





## 4. Canais de Atendimento

A Neoenergia Elektro disponibiliza ao Poder Público:

**e-mail: [poder.publico@elektro.com.br](mailto:poder.publico@elektro.com.br)**

(exclusivo para órgãos públicos atendidos em baixa tensão, carga até 75kw);

**telefone: 0800 701 01 02**

(disponível 24h por dia e 7 dias por semana) para atendimentos emergenciais (falta de energia);

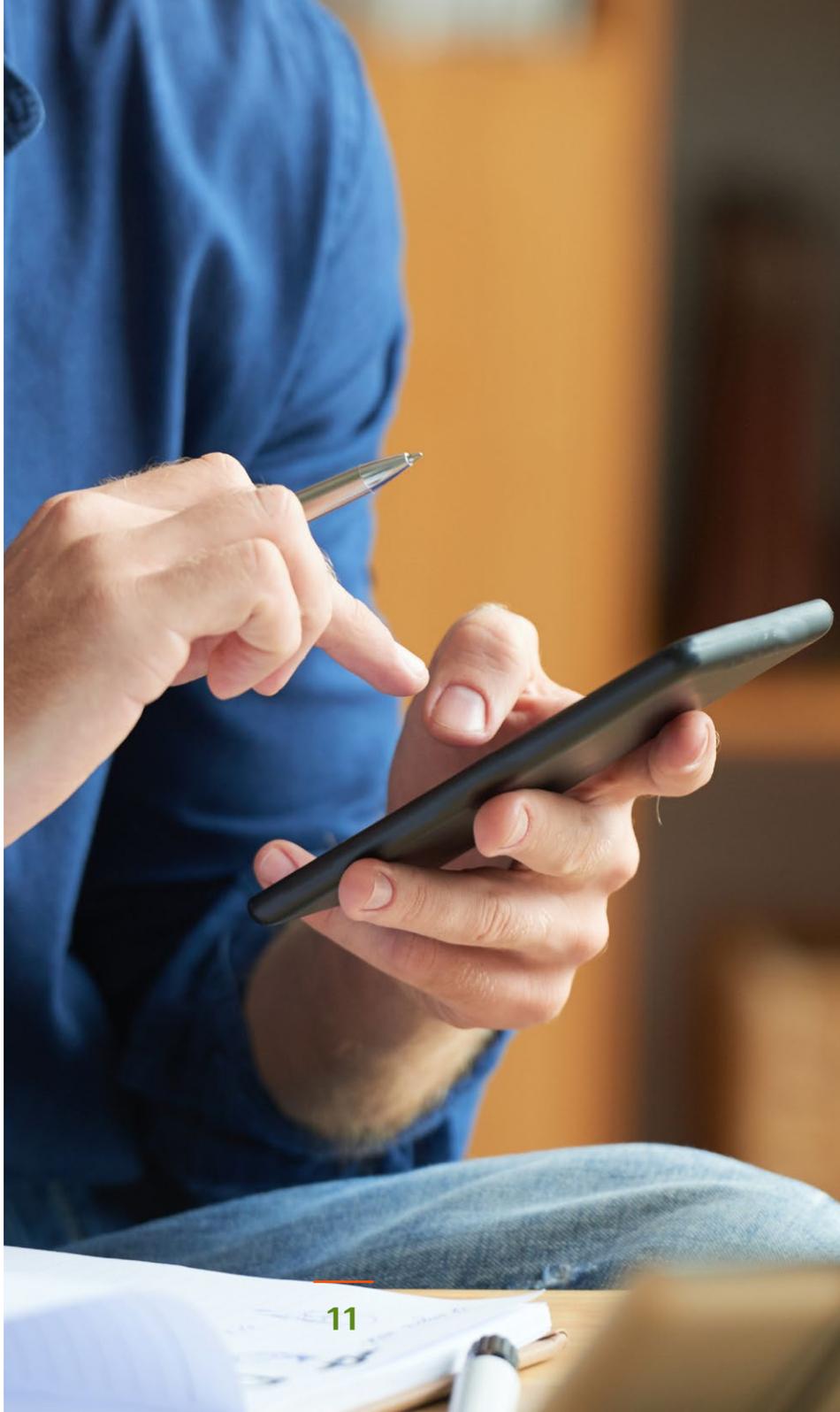
**site: [www.neoenergiaelektro.com.br](http://www.neoenergiaelektro.com.br)**

### 4.1 Canais Exclusivos para Atendimento a Hospitais e Serviços Públicos Essenciais

Para as solicitações de falta de energia elétrica em unidades consumidoras classificadas como hospitais/unidades de saúde ou serviços públicos de saneamento básico, a Neoenergia Elektro disponibiliza canais diferenciados e exclusivos:

Hospitais/Unidades de Saúde – **0800 281 5641**

Serviços Públicos de Saneamento Básico / Defesa Civil / Polícia Militar e Bombeiros – **0800 721 01 20**



## 5. Principais Solicitações

Abaixo relacionamos os principais serviços e procedimentos solicitados pelo segmento junto à Neoenergia Elektro.

As solicitações à Neoenergia Elektro devem ser enviadas por e-mail ao canal **poder.publico@elektro.com.br**. No caso do e-mail ser de domínio público (gov.br) não há necessidade de apresentação de ofício, caso contrário é obrigatório o envio do ofício.

### 5.1 Pedido de Ligação Nova

Para novas ligações em baixa tensão (carga até 75kw), é necessário primeiramente que o padrão esteja instalado no local, conforme norma DIS-NOR-030 disponível no site da Neoenergia Elektro. Em seguida, o órgão público deve enviar todas as informações disponíveis no **Anexo I**.

Prazos de atendimento:

Ligações em baixa tensão ou até 2,3KV - 5 dias úteis.

Ligações em alta tensão (maior ou igual a 2,3 kV e menor que 69) - 10 dias úteis.

Quando identificada a necessidade de extensão e/ou melhoria na rede para atendimento à carga solicitada, o processo seguirá o seguinte fluxo:





1. Pedido emitido no canal de atendimento do Poder Público.
2. Avaliação das necessidades de projeto com emissão de termo de ajuste de pagamento de participação financeira (prazo de 30 dias).
3. Definição de material, aquisição e execução da obra, conforme prazo e condições estabelecidas no Termo de Pagamento de Participação Financeira<sup>2</sup>.
4. Etapa de ligação com prazo de 5 dias úteis na área urbana e 10 dias úteis na área rural.

<sup>1</sup>. Casos com necessidade de licenciamento ambiental serão tratados junto aos órgãos responsáveis.

## 5.2 Pedido de Ligação Provisória

(Em Baixa Tensão)

É o fornecimento provisório de energia elétrica para atender às unidades consumidoras de caráter não permanente, tais como: eventos festivos locais, circos, parques de diversões, exposições e obras. O padrão deve ser instalado no local, conforme norma DIS-NOR-030, disponível no site da Neoenergia Elektro. O pedido deverá ser formalizado por e-mail conforme descrito no item 5, com antecedência de 15 dias úteis, conforme as orientações do **Anexo II**.

Depois de confirmado o seu pedido pela Neoenergia Elektro, é necessária a impressão da fatura no site da concessionária e o pagamento com antecedência mínima de 5 dias úteis da data solicitada para a ligação.

As ligações provisórias não podem exceder o período máximo de 30 dias e podem ser atendidas desde que a rede existente suporte a carga declarada:

Ligações em baixa tensão ou até 2,3KV - 5 dias úteis.

Ligações em alta tensão (maior ou igual a 2,3 kV e menor que 69) - 10 dias úteis.

Obs. Para ligações provisórias em média tensão (carga acima de 75kw), casos em que o transformador no local é de propriedade da prefeitura, é obrigatória a apresentação de projeto particular com prazo mínimo de 40 dias úteis, conforme itens 5.14.1, 5.14.2 ou 5.14.3 deste guia.

## 5.3 Troca de Padrão

A troca de padrão ou alteração de carga pode ser solicitada pelo órgão público para:

- 1) Atualizar a carga instalada na unidade consumidora;
- 2) Aumento de carga futura;
- 3) Realocação de poste padrão (mudança de local no mesmo endereço).

O padrão deve ser instalado no local conforme norma DIS-NOR-030, disponível no site da Neoenergia Elektro. O órgão público deve enviar todas as informações disponíveis no **Anexo III**.

Prazos de atendimento (desde que a rede existente suporte a carga solicitada):

Ligações em baixa tensão ou até 2,3KV - 5 dias úteis.

Ligações em alta tensão (maior ou igual a 2,3 kV e menor que 69) - 10 dias úteis



## 5.4 Desligamento de Padrão

Solicitação expressa do cliente, a fim de encerrar o fornecimento de energia em uma unidade consumidora, finalizando a relação contratual com a Neoenergia Elektro e cessando a emissão de faturas de energia elétrica.

O pedido deverá ser formalizado por ofício ou e-mail institucional (sp.gov.br) e encaminhado para o canal de atendimento do poder público, informando a unidade consumidora e a leitura atual do medidor, para que seja gerada uma fatura de consumo final, considerando a data da última leitura até a data da solicitação do desligamento.

## 5.5 Troca de Titularidade

As unidades consumidoras de responsabilidade do poder público deverão estar sob sua titularidade. Portanto, devem formalizar a troca de titularidade, por e-mail, conforme descrito no item 5, ao canal [poder.publico@elektro.com.br](mailto:poder.publico@elektro.com.br), sempre que ocupar novo imóvel ou quando sair do local.

Documentação necessária:

- **Ocupando o imóvel:** informar a unidade consumidora ou o número do medidor, bem como a atividade desenvolvida (ex.: escola, creche, unidade básica de saúde etc.)
- **Devolvendo o imóvel:** De acordo com a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados), para que o município transfira a titularidade para um novo usuário, é necessário apresentação de procuração específica e documentos do novo titular; ou que o próprio cliente faça a solicitação nos canais de atendimento da Neoenergia Elektro, apresentando ofício da prefeitura concordando com a alteração da titularidade.

Importante informar que não poderá haver débitos na unidade consumidora, bem como em nome do novo titular.



## 5.6 Declarações

Pedidos que exijam necessidade de respostas formais, tais como informações sobre município verde e azul, declarações de viabilidade de fornecimento, alterações cadastrais, entre outros, devem ser enviados ao e-mail [poder.publico@elektro.com.br](mailto:poder.publico@elektro.com.br).

## 5.7 Emissão de 2ª Via

As segundas vias de faturas podem ser retiradas pelo poder público em nossa agência virtual, disponível no site [www.neoenergiaelektro.com.br](http://www.neoenergiaelektro.com.br), ou por meio do nosso aplicativo para smartphones. Basta o CNPJ e a senha de acesso para visualizar e imprimir a segunda via de todas as suas unidades consumidoras.

## 5.8 Agrupamento de Faturas

Modo de agrupamento de faturas de acordo com a necessidade do poder público. O cliente receberá apenas um demonstrativo de pagamento, totalizando as contas das unidades consumidoras de sua responsabilidade.

Essa divisão pode ser feita por classe de consumo (ex.: serviços públicos, iluminação pública etc.), por departamentos ou secretarias (ex.: saúde, educação, etc.).

Para solicitar o serviço, basta enviar um ofício ao [poder.publico@elektro.com.br](mailto:poder.publico@elektro.com.br), elencando as unidades consumidoras e o nome da fatura agrupadora à qual pertencerá.



## 5.9 Data Certa

A Neoenergia Elektro oferece o serviço de data certa para que você possa organizar os vencimentos das suas faturas de energia elétrica de forma individual ou coletiva.

Datas disponíveis: 03, 08, 13, 18, 23 ou 28.

Para solicitar o serviço, basta enviar um ofício ao [poder.publico@elektro.com.br](mailto:poder.publico@elektro.com.br), elencando as unidades consumidoras e as datas desejadas para cada unidade.

## 5.10 Fatura por E-mail

A Neoenergia Elektro oferece o serviço de fatura por e-mail, onde o poder público recebe de forma mais rápida e segura as suas faturas, de energia elétrica.

Para solicitar o serviço, basta enviar um ofício ao [poder.publico@elektro.com.br](mailto:poder.publico@elektro.com.br), elencando as unidades consumidoras e o(s) e-mail(s) desejados para recebimento das faturas.

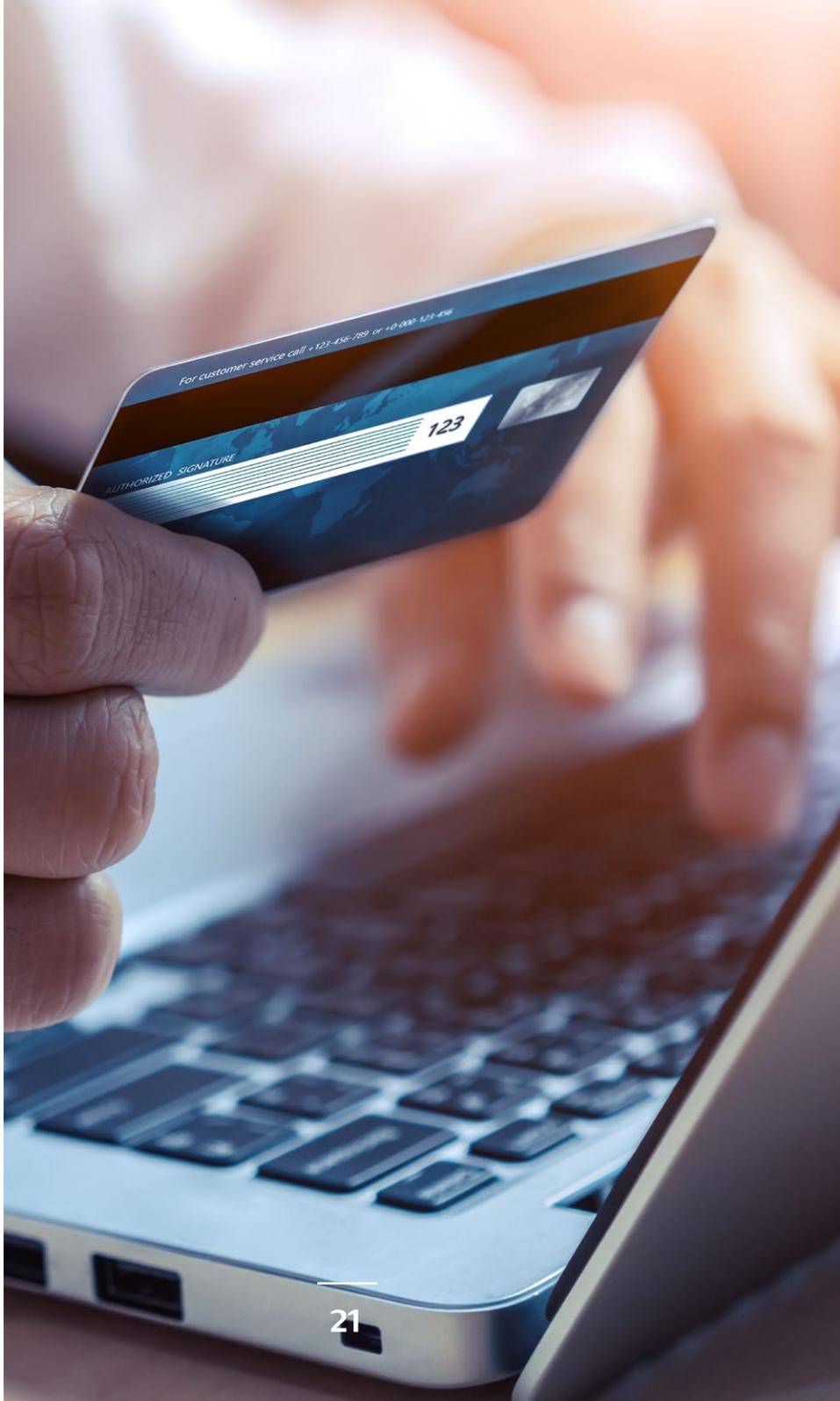
## 5.11 Débito Automático

A Neoenergia Elektro oferece o serviço de débito automático da conta de luz.

O cadastro é gratuito e os bancos credenciados são:

- Banco do Brasil
- Santander
- Banco Inter
- Caixa Econômica Federal
- Banco Original
- Bradesco
- Itaú
- Mercantil do Brasil
- Safra
- Citibank
- Scredi
- Bancoob

Para solicitar o serviço, basta enviar um ofício ao [poder.publico@elektro.com.br](mailto:poder.publico@elektro.com.br) ou e-mail institucional (sp.gov.br), elencando as unidades consumidoras que deseja cadastrar, o número da agência, banco e conta corrente a ser debitada. Você poderá cadastrar uma conta corrente por cada grupo de unidades consumidoras. Caso tenha conta-corrente em um banco não relacionado acima, faça a sua solicitação diretamente em sua agência bancária.



## 5.12 Podas de Árvores

A manutenção ou poda de árvores situadas em vias públicas, conforme a legislação ambiental, é de responsabilidade do Poder Público ou morador, devendo ser avaliado o caso, em consonância à legislação municipal.

Com relação aos indivíduos arbóreos dispostos sob a rede de distribuição de energia elétrica, além da observância do plantio de espécie adequada, ou seja, de pequeno porte e harmônico com o local, cabe destacar a necessidade de maior frequência e atenção a essa manutenção, de forma que se evite que a árvore atinja a rede elétrica, o que pode causar interrupções no fornecimento e até graves acidentes.

Prezando pela segurança e integridade das pessoas, casos nos quais a árvore atingiu de forma crítica a altura da rede de energia, a Neoenergia Elektro poderá ser acionada para avaliar as providências a serem adotadas, que podem ser:

- (a) retirada dos galhos em contato com os fios, eliminando assim o risco para que se proceda a poda normalmente pelo solicitante;
- (b) agendamento de desligamento da rede para que o interessado promova a devida poda.

Importante informar que, além de podas preventivas realizadas pelo município, a administração ainda vai avaliar as possibilidades de fomento aos munícipes para que cada um adote as medidas para as árvores dispostas em suas respectivas calçadas.

Para solicitações previstas no item “a”, deve-se enviar ofício conforme [Anexo V](#). Para solicitações previstas no item “b”, no qual seja necessário solicitar desligamento da rede elétrica, enviar ofício com antecedência de 30 dias úteis à data agendada, conforme [Anexo VI](#).



## 5.13 Remoção de Rede

Trata-se de um serviço para realocação/remoção da rede elétrica, usualmente solicitado para casos em que envolvam obras de pavimentação, alargamento de ruas, estradas ou outros projetos.

O pedido deverá ser formalizado por ofício e encaminhado para o canal de atendimento do poder público, conforme **Anexo IV**.

Após registro da solicitação, a Neoenergia Elektro avaliará as necessidades dentro do prazo de 30 (trinta) dias, emitindo o termo de ajuste de pagamento de participação financeira, contendo o prazo e o eventual custo do projeto.

De acordo com a legislação vigente, há também a possibilidade de apresentação de projeto particular pelo interessado, conforme item **5.14.11** desse guia, caso os prazos e condições financeiras informados pela Neoenergia Elektro não atendam às necessidades do município.



25

NEOENERGIA

## 5.14 Projeto Particular

São projetos com finalidades específicas do cliente, em baixa e/ou média tensão, apresentados e elaborados por terceiros, ou seja, profissionais devidamente habilitados e registrados em seus conselhos de classe, com atribuição específica para o tipo de projeto apresentado. No geral, são profissionais com registros no CONFEA (Conselho Federal de Engenharia e Arquitetura) e CFT (Conselho Federal de Técnicos).

Os projetos devem ser elaborados de acordo com as normas da distribuidora e encaminhados de forma eletrônica/magnética para análise prévia. As diretrizes para apresentação de projeto e por tipo de projeto, como normas relacionadas, documentos mínimos, etc., poderão ser acessadas em nosso sitio eletrônico, pelo link: <https://www.neoenergiaelektro.com.br/prestadores-de-servico/projeto-particular>

As normas e especificações poderão ser acessadas através dos seguintes links:

- Normas gerais: <https://www.neoenergiaelektro.com.br/prestadores-de-servico/projeto-particular>
- Especificações: <https://www.neoenergiaelektro.com.br/fornecedores/normas-tecnicas>
- Norma de iluminação pública: <https://www.neoenergiaelektro.com.br/poder-publico/norma-de-iluminacao-publica>

As apresentações de projeto deverão ocorrer através dos seguintes links:

- Portal GD (projetos de micro e minigeração): <https://gdneoenergiaelektro.neoenergia.com/>
- Agência virtual (demais projetos): <https://agencia.neoenergiaelektro.com.br/projetoparticular.aspx>



## Ex. de apresentação através de agência virtual:

The screenshot shows a web browser at the URL <https://agencia.necenergiaelektro.com.br/projetosparticular.aspx>. The page title is "Projeto Particular" and the sub-header is "Solicitação de análise". A green tip box at the top states: "Dica: No botão 'Selecionar Arquivos', selecione todos os documentos e clique no botão 'Abrir', será anexado dos os documentos de uma unica vez. Extensões de arquivos válidas: .docx;.xls;.pdf;.jpg;.doc;.docx;.png;.dwg;.png." The form fields are: Empresa\*: Empresa YZ; Técnico ou Eng. Responsável\*: Fulano de Tal; E-mail de contato\*: fulanodetal@fulanodetal.com.br; Telefone de contato\*: D1 123456789; Cliente\*: Município XY; Município do projeto\*: Município XY; Tipo de projeto\*: Loteamento, rede de distribuição e iluminação pública (dropdown menu); Link Documento\*: Loteamento, rede de distribuição e iluminação pública; Seleção de arquivos para upload: [Escolher Arquivos] (button) | Nenhum arquivo escolhido (text) | UPLOAD DOS ARQUIVOS (button). A green "Enviar" button is at the bottom left. A red box highlights the form fields, and a red label "Captura de apresentação" is on the right.

Nos projetos particulares, poderá ou não existir a necessidade de obras no ativo da concessionária. Existindo, via de regra à execução ocorre pela distribuidora e os custos, casos existirem, são repassados ao solicitante, respeitando-se os critérios da participação financeira quando cabível. Em alguns casos, as melhorias poderão ser executadas em sua totalidade por terceiros, tanto obras em estruturas particulares, como obra no ativo da ELEKTRO. Somente empresas homologadas e credenciadas, após aprovação do projeto poderão executar obras no ativo.

Em outras palavras, são serviços pontuais, os quais de acordo com a necessidade do cliente se faz necessário a elaboração de projeto elétrico, por um técnico especializado e envio para prévia análise da Elektro.

## 5.14 Projeto Particular

Diversos padrões de atendimentos poderão ocorrer mediante a apresentação e análise de projeto particular, sendo eles:

### 5.14. Cabine Primária (alvenaria ou cubículo blindado), Ramal Urbano e Rural com instalação de Posto Transformador

**5.14.1** Projeto de Cabina Primária: padrão de atendimento a clientes atendidos em tensão primária de distribuição (MT), quando a unidade consumidora possuir potência de transformação instalada superior a 300 KVA (individual ou soma dos transformadores) ou eventualmente com potência inferior a 300 KVA.

**5.14.2** Ramal urbano com posto de transformação: padrão de atendimento, com ou sem extensão de rede, para atendimentos a clientes urbanos atendidos em tensão primária (MT) ou secundária (BT) de distribuição, com ou sem instalação de postos transformadores. Para clientes atendidos em tensão primária de distribuição (13,8kV, 13,2KV ou 34,5 kV), a potência nominal de transformação é limitada em 300 kVA.

**5.14.3** Ramal rural com posto de transformação: padrão de atendimento, com ou sem extensão de rede, para atendimentos a clientes rurais atendidos em tensão primária (MT) ou secundária (BT) de distribuição, com ou sem instalação de postos transformadores. Para clientes atendidos em tensão primária de distribuição (13,8kV, 13,2KV ou 34,5 kV), a potência nominal de transformação é limitada em 300 kVA.

#### Macrofluxo de atendimento:





**ETAPA 1. UPLOAD DE DOCUMENTOS:** Trata-se de etapa de ação do Cliente, onde após elaboração dos projetos e documentos necessários para apresentação do mesmo, deverá submetê-los por meio de canal correto: Agência Virtual (<https://www.neoenergiaelektro.com.br/prestadores-de-servico/projeto-particular>)

**ETAPA 2. CONFERE DOCUMENTOS E ABRE PEDIDO:** Etapa de ação da distribuidora, onde será conferida documentação enviada para a análise, de acordo com as normas técnicas específicas. Estando a documentação completa, será aberta a solicitação de serviço (SS) e encaminhado o número e prazo de análise por e-mail ao responsável técnico. Em caso de documentação incompleta, será retornado e-mail para que complemente/reapresente as informações. O prazo de resposta é de cinco (5) dias, conforme Resolução ANEEL 1000/2021.

**ETAPA 3. ANALISA O PROJETO E ENVIA CARTA DE RESPOSTA:** Trata-se de prazo estipulado em regulação (Res. 1000) em 30 ou 10 dias, onde a distribuidora analisará o projeto apresentado pelo cliente, de acordo com as normas técnicas (DIS-NORs) e legislações vigentes pertinentes, podendo o projeto ser aprovado ou reprovado. A resposta da análise é encaminhada de forma eletrônica, por e-mail ao responsável pela apresentação do projeto. O e-mail é fornecido pelo responsável no momento do cadastro do projeto na agência virtual.

**ETAPA 4. ESTUDO DE VIABILIDADE TÉCNICA E ORÇAMENTO:** Período estipulado pelo órgão regulador no qual é efetuada uma visita em campo, com base no projeto apresentado pelo cliente, para elaboração de um projeto/orçamento das necessidades de adequações da rede da concessionária para o atendimento. No final deste período, é emitido pela concessionária um Termo de Ajuste de Pagamento de Participação Financeira considerando prazo envolvido para atendimento, eventuais custos e demais condições regulatórias. Os prazos para elaboração do orçamento poderão ser encontrados no Artigo 64 da Resolução ANEEL 1000/2021.

**ETAPA 5. ELABORAÇÃO DO CONTRATO (CLIENTES ATENDIDOS EM TENSÃO PRIMÁRIA – GRUPO A E B OPTANTE):** Período para elaboração e envio do contrato de fornecimento, quando necessário. Clientes atendidos em baixa tensão (BT) por ativo da distribuidora, não necessitam de assinatura de contrato. Os contratos poderão ser enviados juntamente com o orçamento (se solicitado pelo cliente) ou no prazo de 5 dias úteis após a emissão do mesmo.

**ETAPA 6. APROVAÇÃO E QUITAÇÃO DO ORÇAMENTO:** Para os casos em que houver participação financeira do cliente, o mesmo terá o prazo de 30 dias para efetuar a quitação do termo de participação financeira (orçamento)

**ETAPA 7. EXECUÇÃO DE OBRAS:** Período destinado a programação e execução da obra para o atendimento de acordo com o prazo estipulado no Termo de Ajuste de Pagamento de Participação Financeira. O início da contabilização deste prazo se dará mediante a assinatura do contrato de fornecimento e pagamento dos custos da obra, se houver. Vide o artigo 88 da Resolução ANEEL 1000/2021.

**ETAPA 8. VISTORIA:** Período estipulado pelo órgão regulador em que é realizada a vistoria das instalações do cliente (internas ou externas e no ativo da distribuidora). Podendo este ser aprovado ou reprovado, se executadas ou não de acordo com o projeto aprovado e as normas da concessionária. A resposta da vistoria é encaminhada ao responsável pela execução das instalações do cliente.

A vistoria somente poderá ser solicitada após a conclusão integral de todas as obras propostas no projeto, a serem executadas pela equipe técnica do cliente.

**ETAPA 9. LIGAÇÃO DA UNIDADE CONSUMIDORA:** Período estipulado pelo órgão regulador em que é realizada a ligação da instalação do cliente.

# 5.14 Projeto Particular



## 5.14.4 Compartilhamento de Infraestrutura de Rede Elétrica.

Padrão de atendimento visando o compartilhamento de postes da ELEKTRO, para instalação de equipamentos de redes de telefonia, internet e tv.

### Macrofluxo de atendimento:



**ETAPA 1. UPLOAD DE DOCUMENTOS:** Trata-se de etapa de ação do Cliente, onde após elaboração dos projetos e documentos necessários para apresentação do mesmo, deverá submetê-los através de canal correto, Agência Virtual ou Portal Geração Distribuída.

**ETAPA 2. CONFERE DOCUMENTOS E ABRE PEDIDO:** Etapa de ação da distribuidora, onde será verificado se foram enviados todos os documentos mínimos necessários para a análise, de acordo com as normas técnicas específicas. Caso os documentos estiverem completos será aberta a solicitação de serviço (SS) e encaminhado o número e prazo de análise por e-mail ao responsável técnico. Em caso de documentação incompleta, será retornado e-mail para que complemente/reapresente as informações. O prazo de resposta é de cinco (5) dias, conforme Resolução ANEEL 1000.

**ETAPA 3. ANALISA O PROJETO E ENVIA CARTA DE RESPOSTA:** Trata-se de prazo estipulado em regulação (Res. 1000) em 30 ou 10 dias, onde a distribuidora analisará o projeto apresentado pelo cliente, de acordo com as normas técnicas (DIS-NORS) e legislações vigentes pertinentes, podendo o projeto ser aprovado ou reprovado. A resposta da análise é encaminhada de forma eletrônica, através de e-mail ao responsável pela apresentação do projeto. O e-mail é fornecido pelo responsável no momento do cadastro do projeto na agência virtual.

**ETAPAS 3.1; 3.2 E 3.3 (ELABORAÇÃO/ADITIVO DE CONTRATO; FATURAMENTO E COBRANÇA):** Período de envio de contrato dos pontos a serem compartilhados. A área responsável pelos contratos de compartilhamento poderá ser acessada através do canal: [compartilhamento.infraestrutura@elektro.com.br](mailto:compartilhamento.infraestrutura@elektro.com.br).

**ETAPA 4. VIABILIDADE TÉCNICA E ORÇAMENTO:** Período estipulado pelo órgão regulador no qual é efetuada uma visita em campo, com base no projeto apresentado pelo cliente, para elaboração de um projeto/orçamento das necessidades de adequações da rede da concessionária para o atendimento. No final deste período é emitido pela concessionária um Termo de Ajuste de Pagamento de Participação Financeira considerando prazo envolvido para atendimento, eventuais custos e demais condições regulatórias. Os prazos para elaboração do orçamento poderão ser encontrados no Artigo 64 da Resolução ANEEL 1000.

**ETAPA 6. EXECUÇÃO DE OBRAS:** Período destinado a programação e execução da obra para o atendimento de acordo com o prazo estipulado no Termo de Ajuste de Pagamento de Participação Financeira, o início da contabilização deste prazo se dará mediante a assinatura do contrato de fornecimento e pagamento dos custos da obra se houver. Vide o artigo 88 da Resolução 1000 da ANEEL.

**ETAPA 7. VISTORIA/COMISSIONAMENTO:** Período estipulado pelo órgão regulador o qual é efetuada a vistoria das instalações efetuadas pelo cliente (internas ou externas e no ativo da distribuidora). Podendo este ser aprovado ou reprovado, se executadas de acordo ou não com o projeto aprovado e as normas da concessionária. A resposta da vistoria é encaminhada ao responsável pela execução das instalações do cliente.

A vistoria somente poderá ser solicitada, após a conclusão integral de todas as obras propostas no projeto a serem executadas pela equipe técnica do cliente.

**ETAPA 8. EFETIVAÇÃO DA OCUPAÇÃO:** Finalização do processo.

**NORMAS UTILIZADAS:**

DIS-NOR-056 – Compartilhamento de Postes de Redes de Energia Elétrica – REV 01.

## 5.14 Projeto Particular

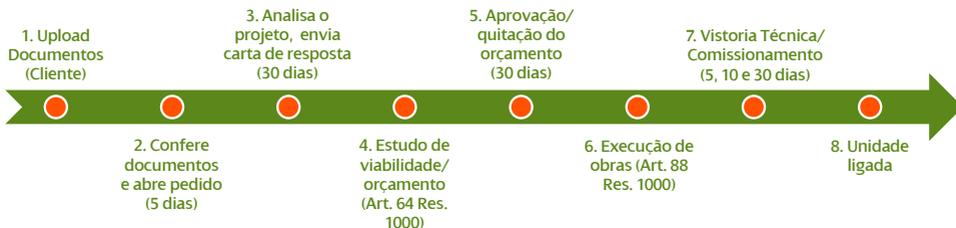
**5.14.5 Padrão** de atendimento para projetos de iluminação pública com ou sem extensão de rede primária, secundária e transformadores. Projetos sem extensão de rede, poderão ocorrer através de substituições (aumento ou redução), simples instalações ou existente ou substituição de lâmpadas de maior ou menor potência.

É importante salientar que, conforme o artigo 459 da resolução 1000, não dependem da apresentação e aprovação de projeto ou autorização da distribuidora:

1. Redução de carga instalada, inclusive nos casos de alteração das demais características do ponto de iluminação pública;
2. Manutenção preventiva ou corretiva no sistema de iluminação pública;
3. Ampliação de carga instalada até o valor limite estabelecido na norma técnica da distribuidora; e
4. Obras e intervenções em caráter de urgência ou emergência.

Nota: para os casos que se enquadram no artigo 459, deverá ser enviado formulário de isenção. O formulário poderá ser encontrado no seguinte endereço: <https://www.neoenergiaelektro.com.br/prestadores-de-servico/iluminacao-publica>

### Macrofluxo para projetos de iluminação com intervenção no ativo (extensão de rede):





**ETAPA 1. UPLOAD DE DOCUMENTOS:** Trata-se de etapa de ação do Cliente, onde após elaboração dos projetos e documentos necessários para apresentação do mesmo, deverá submetê-los através de canal correto, Agência Virtual ou Portal Geração Distribuída.

**ETAPA 2. CONFERE DOCUMENTOS E ABRE PEDIDO:** Etapa de ação da distribuidora, onde será verificado se foram enviados todos os documentos mínimos necessários para a análise, de acordo com as normas técnicas específicas. Caso os documentos estiverem completos será aberta a solicitação de serviço (SS) e encaminhado o número e prazo de análise por e-mail ao responsável técnico. Em caso de documentação incompleta, será retornado e-mail para que complemente/ reapresente as informações. O prazo de resposta é de cinco (5) dias, conforme Resolução ANEEL 1000.

**ETAPA 3. ANALISA O PROJETO E ENVIA CARTA DE RESPOSTA:** Trata-se de prazo estipulado em regulação (Res. 1000) em 30 ou 10 dias, onde a distribuidora analisará o projeto apresentado pelo cliente, de acordo com as normas técnicas (DIS-NORS) e legislações vigentes pertinentes, podendo o projeto ser aprovado ou reprovado. A resposta da análise é encaminhada de forma eletrônica, através de e-mail ao responsável pela apresentação do projeto. O e-mail é fornecido pelo responsável no momento do cadastro do projeto na agência virtual.

**ETAPA 4. ESTUDO DE VIABILIDADE TÉCNICA E ORÇAMENTO:** Período estipulado pelo órgão regulador no qual é efetuada uma visita em campo, com base no projeto apresentado pelo cliente, para elaboração de um projeto/orçamento das necessidades de adequações da rede da concessionária para o atendimento. No final deste período é emitido pela concessionária um Termo de Ajuste de Pagamento de Participação Financeira considerando prazo envolvido para atendimento, eventuais custos e demais condições regulatórias. Os prazos para elaboração do orçamento poderão ser encontrados no Artigo 64 da Resolução ANEEL 1000.

**ETAPA 5. APROVAÇÃO E QUITAÇÃO DO ORÇAMENTO:** Para os casos em que houver participação financeira do cliente, o mesmo terá o prazo de 30 dias para efetuar a quitação do termo de participação financeira (orçamento)

**ETAPA 6. EXECUÇÃO DE OBRAS:** Período destinado a programação e execução da obra para o atendimento de acordo com o prazo estipulado no Termo de Ajuste de Pagamento de Participação Financeira, o início da contabilização deste prazo se dará mediante a assinatura do contrato de fornecimento e pagamento dos custos da obra se houver. Vide o artigo 88 da Resolução 1000 da ANEEL.

**ETAPA 7. VISTORIA:** Período estipulado pelo órgão regulador o qual é efetuada a vistoria das instalações efetuadas pelo cliente (internas ou externas e no ativo da distribuidora). Podendo este ser aprovado ou reprovado, se executadas de acordo ou não com o projeto aprovado e as normas da concessionária. A resposta da vistoria é encaminhada ao responsável pela execução das instalações do cliente.

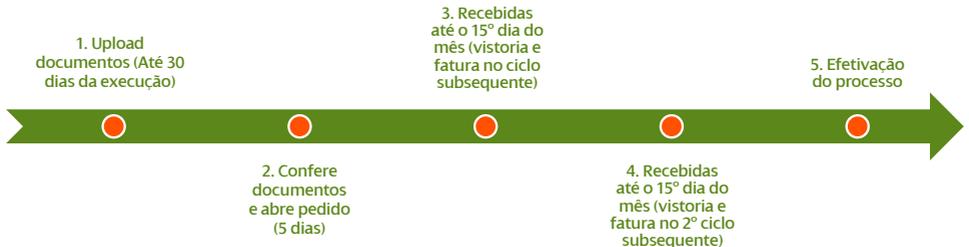
A vistoria somente poderá ser solicitada, após a conclusão integral de todas as obras propostas no projeto a serem executadas pela equipe técnica do cliente.

**ETAPA 8. EFETIVAÇÃO DAS LUMINÁRIAS:** Conclusão de todo o processo.

## 5.14 Projeto Particular

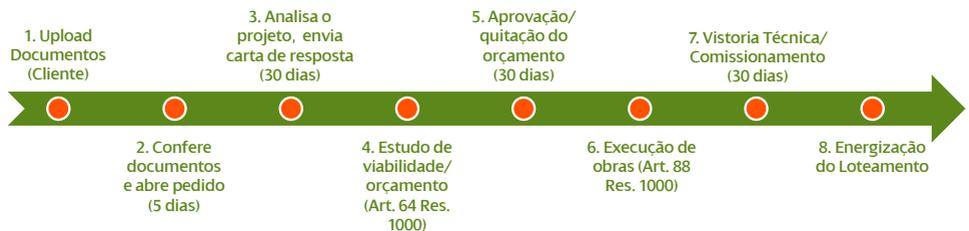


### Macrofluxo para projetos de iluminação pública sem intervenção no ativo:



**5.14.6 Loteamento Particular – Rede Aérea:** Atende a necessidade do cliente quando há a necessidade de extensão de rede de distribuição primária, secundária e/ou iluminação pública em loteamento ou desmembramento.

**5.14.7 Loteamento Particular – Rede Aérea:** Atende a necessidade do cliente quando há a necessidade de extensão de rede de distribuição primária e/ou secundária subterrânea em empreendimentos habitacionais.



**ETAPA 1. UPLOAD DE DOCUMENTOS:** O poder público municipal deve encaminhar o formulário de comunicação de execução em até 30 dias da execução através da Agência Virtual, subtipo de projeto: “Loteamento, Rede de Distribuição e Iluminação Pública”.

**ETAPA 2. CONFERE DOCUMENTOS E ABRE PEDIDO:** Etapa de ação da distribuidora, onde será verificado se foram enviados todos os documentos mínimos necessários para abertura do pedido, de acordo com as normas técnicas específicas. Caso os documentos estiverem completos será aberta a solicitação de serviço (SS) e encaminhado o número do protocolo ao e-mail do responsável técnico. Em caso de documentação incompleta, será retornado e-mail para que complemente/ reapresente as informações. O prazo de resposta é de cinco (5) dias, conforme Resolução ANEEL 1000.

**ETAPA 3. COMUNICAÇÕES DE EXECUÇÃO RECEBIDAS ATÉ O 15º DIA DO MÊS:** A distribuidora efetuará o cadastro das luminárias em seu cadastro técnico, considerará o faturamento das informações recebidas no ciclo subsequente e efetuará a vistoria no mesmo prazo.

**ETAPA 4. COMUNICAÇÕES DE EXECUÇÃO RECEBIDAS APÓS O 15º DIA DO MÊS:** A distribuidora efetuará o cadastro das luminárias em seu cadastro técnico, considerará o faturamento das informações recebidas até o segundo ciclo subsequente e efetuará a vistoria no mesmo prazo.

**ETAPA 5. EFETIVAÇÃO DAS LUMINÁRIAS:** Conclusão de todo o processo.

#### **NORMAS UTILIZADAS:**

DIS-NOR-037 – Projeto de Rede de Distribuição de Iluminação Pública – Rev. 04.

---

**ETAPA 1. UPLOAD DE DOCUMENTOS:** Trata-se de etapa de ação do Cliente, onde após elaboração dos projetos e documentos necessários para apresentação do mesmo, deverá submetê-los através de canal correto, Agência Virtual ou Portal Geração Distribuída.

**ETAPA 2. CONFERE DOCUMENTOS E ABRE PEDIDO:** Etapa de ação da distribuidora, onde será verificado se foram enviados todos os documentos mínimos necessários para a análise, de acordo com as normas técnicas específicas. Caso os documentos estiverem completos será aberta a solicitação de serviço (SS) e encaminhado o número e prazo de análise por e-mail ao responsável técnico. Em caso de documentação incompleta, será retornado e-mail para que complemente/ reapresente as informações. O prazo de resposta é de cinco (5) dias, conforme Resolução ANEEL 1000.

**ETAPA 3. ANALISA O PROJETO E ENVIA CARTA DE RESPOSTA:** Trata-se de prazo estipulado em regulação (Res. 1000) em 30 ou 10 dias, onde a distribuidora analisará o projeto apresentado pelo cliente, de acordo com as normas técnicas (DIS-NORs) e legislações vigentes pertinentes, podendo o projeto ser aprovado ou reprovado. A resposta da análise é encaminhada de forma eletrônica, através de e-mail ao responsável pela apresentação do projeto. O e-mail é fornecido pelo responsável no momento do cadastro do projeto na agência virtual.

**ETAPA 4. ESTUDO DE VIABILIDADE TÉCNICA E ORÇAMENTO:** Período estipulado pelo órgão regulador no qual é efetuada uma visita em campo, com base no projeto apresentado pelo cliente, para elaboração de um projeto/orçamento das necessidades de adequações da rede da concessionária para o atendimento. No final deste período é emitido pela concessionária um Termo de Ajuste de Pagamento de Participação Financeira considerando prazo envolvido para atendimento, eventuais custos e demais condições regulatórias. Os prazos para elaboração do orçamento poderão ser encontrados no Artigo 64 da Resolução ANEEL 1000.

**Etapa 5. Aprovação e quitação do orçamento:** Para os casos em que houver participação financeira do cliente, o mesmo terá o prazo de 30 dias para efetuar a quitação do termo de participação financeira (orçamento)

**Etapa 6. Execução de obras:** Período destinado a programação e execução da obra para o atendimento de acordo com o prazo estipulado no Termo de Ajuste de Pagamento de Participação Financeira, o início da contabilização deste prazo se dará mediante a assinatura do contrato de fornecimento e pagamento dos custos da obra se houver. Vide o artigo 88 da Resolução 1000 da ANEEL.

Nota: Obras executadas por terceiros no ativo da distribuidora, apenas se aprovado no projeto e a execução deverá ocorrer por empresa credenciada homologada na NEO ELEKTRO, para o serviço específico.

**Etapa 7. Vistoria Técnica/Comissionamento:** Período estipulado pelo órgão regulador o qual é efetuada a vistoria das instalações efetuadas pelo cliente (internas ou externas e no ativo da distribuidora). Podendo este ser aprovado ou reprovado, se executadas de acordo ou não com o projeto aprovado e as normas da concessionária. A resposta da vistoria é encaminhada ao responsável pela execução das instalações do cliente.

A vistoria somente poderá ser solicitada, após a conclusão integral de todas as obras propostas no projeto a serem executadas pela equipe técnica do cliente.

**ETAPA 8. ENERGIZAÇÃO:** Etapa posterior a aprovação da vistoria, no qual é efetuada a ligação da rede interna do loteamento ao ativo da distribuidora e também é enviado, no caso de Loteamentos o “Aceite Técnico” da obra.

#### **NORMAS UTILIZADAS:**

DIS-NOR-012 – Critérios para Elaboração de Projetos de Rede de Distribuição Aérea

DIS-NOR-013 – Projetos de Rede de Distribuição Aérea Compacta

DIS-NOR-014 – Projetos de Rede de Distribuição Aérea Multiplexada de Baixa Tensão

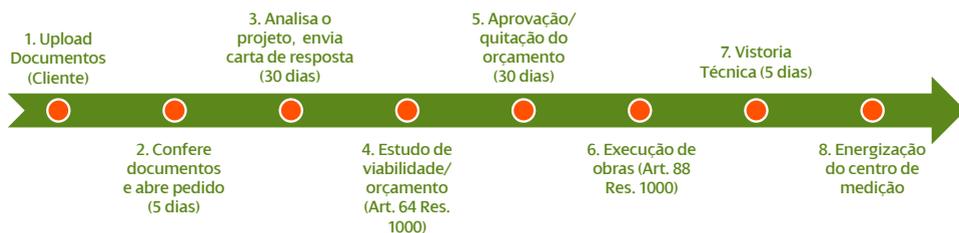
## 5.14 Projeto Particular

### 5.14.8 Medição Agrupada ou Coletiva

Visa o atendimento à empreendimento com múltiplas unidades consumidoras em edificação vertical ou horizontal de uso coletivo, residencial, comercial ou mistos.

Edifício de uso coletivo é a edificação com duas ou mais unidades consumidoras que possuam área em condomínio, podendo ser prédios isolados, interligados ou agrupados no mesmo terreno.

#### Macrofluxo de atendimento:





**ETAPA 1. UPLOAD DE DOCUMENTOS:** Trata-se de etapa de ação do Cliente, onde após elaboração dos projetos e documentos necessários para apresentação do mesmo, deverá submetê-los através de canal correto, Agência Virtual.

**ETAPA 2. CONFERE DOCUMENTOS E ABRE PEDIDO:** Etapa de ação da distribuidora, onde será verificado se foram enviados todos os documentos mínimos necessários para a análise, de acordo com as normas técnicas específicas. Caso os documentos estiverem completos será aberta a solicitação de serviço (SS) e encaminhado o número e prazo de análise por e-mail ao responsável técnico. Em caso de documentação incompleta, será retornado e-mail para que complemente/ rerepresente as informações. O prazo de resposta é de cinco (5) dias, conforme Resolução ANEEL 1000.

**ETAPA 3. ANALISA O PROJETO E ENVIA CARTA DE RESPOSTA:** Trata-se de prazo estipulado em regulação (Res. 1000) em 30 ou 10 dias, onde a distribuidora analisará o projeto apresentado pelo cliente, de acordo com as normas técnicas (DIS-NORs) e legislações vigentes pertinentes, podendo o projeto ser aprovado ou reprovado. A resposta da análise é encaminhada de forma eletrônica, através de e-mail ao responsável pela apresentação do projeto. O e-mail é fornecido pelo responsável no momento do cadastro do projeto na agência virtual.

**ETAPA 4. ESTUDO DE VIABILIDADE TÉCNICA E ORÇAMENTO:** Período estipulado pelo órgão regulador no qual é efetuada uma visita em campo, com base no projeto apresentado pelo cliente, para elaboração de um projeto/orçamento das necessidades de adequações da rede da concessionária para o atendimento. No final deste período é emitido pela concessionária um Termo de Ajuste de Pagamento de Participação Financeira considerando prazo envolvido para atendimento, eventuais custos e demais condições regulatórias. Os prazos para elaboração do orçamento poderão ser encontrados no Artigo 64 da Resolução ANEEL 1000.

**ETAPA 5. APROVAÇÃO E QUITAÇÃO DO ORÇAMENTO:** Para os casos em que houver participação financeira do cliente, o mesmo terá o prazo de 30 dias para efetuar a quitação do termo de participação financeira (orçamento)

**ETAPA 6. EXECUÇÃO DE OBRAS:** Período destinado a programação e execução da obra para o atendimento de acordo com o prazo estipulado no Termo de Ajuste de Pagamento de Participação Financeira, o início da contabilização deste prazo se dará mediante a assinatura do contrato de fornecimento e pagamento dos custos da obra se houver. Vide o artigo 88 da Resolução 1000 da ANEEL.

Nota: Obras executadas por terceiros no ativo da distribuidora, apenas se aprovado no projeto e a execução deverá ocorrer por empresa credenciada homologada na NEO ELEKTRO, para o serviço específico.

**ETAPA 7. VISTORIA TÉCNICA:** Período estipulado pelo órgão regulador o qual é efetuada a vistoria das instalações efetuadas pelo cliente (internas ou externas e no ativo da distribuidora). Podendo este ser aprovado ou reprovado, se executadas de acordo ou não com o projeto aprovado e as normas da concessionária. A resposta da vistoria é encaminhada ao responsável pela execução das instalações do cliente.

A vistoria somente poderá ser solicitada, após a conclusão integral de todas as obras propostas no projeto a serem executadas pela equipe técnica do cliente.

**ETAPA 8. ENERGIZAÇÃO DO CENTRO DE MEDIÇÃO:** Etapa posterior a aprovação da vistoria, no qual é efetuada a ligação do centro de medição coletiva ao ativo da distribuidora.

Nota: É importante salientar que esse tipo de projeto não gera as ligações de cliente, tão somente energização dos centros de medição. Após a ligação os pedidos individuais dos apartamentos deverão ser solicitados pelos titulares das unidades, junto aos postes de atendimento da distribuidora.

**NORMAS UTILIZADAS:**

DIS-NOR-053 – Fornecimento de Energia Elétrica à Edificações com Múltiplas Unidades Consumidoras

ND.26 – Fornecimento de Energia Elétrica a Edifícios de Uso Coletivo.

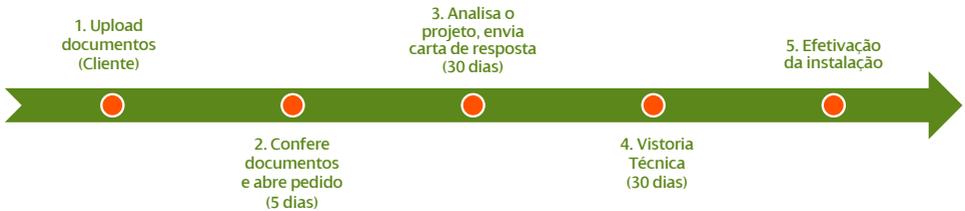
# 5.14 Projeto Particular



## 5.14.9 Grupo Gerador Sem Paralelismo

Padrão de atendimento para instalação de geradores sem paralelismo com a rede de energia elétrica, acarretando a alternância entre fontes (gerador e distribuidora) através da instalação de chave reversora com intertravamento elétrico e mecânico.

### Macrofluxo de atendimento:



**ETAPA 1. UPLOAD DE DOCUMENTOS:** Trata-se de etapa de ação do Cliente, onde após elaboração dos projetos e documentos necessários para apresentação do mesmo, deverá submetê-los através de canal correto, Agência Virtual.

**ETAPA 2. CONFERE DOCUMENTOS E ABRE PEDIDO:** Etapa de ação da distribuidora, onde será verificado se foram enviados todos os documentos mínimos necessários para a análise, de acordo com as normas técnicas específicas. Caso os documentos estiverem completos será aberta a solicitação de serviço (SS) e encaminhado o número e prazo de análise por e-mail ao responsável técnico. Em caso de documentação incompleta, será retornado e-mail para que complemente/reapresente as informações. O prazo de resposta é de cinco (5) dias, conforme Resolução ANEEL 1000.

**ETAPA 3. ANALISA O PROJETO E ENVIA CARTA DE RESPOSTA:** Trata-se de prazo estipulado em regulação (Res. 1000) em 30 ou 10 dias, onde a distribuidora analisará o projeto apresentado pelo cliente, de acordo com as normas técnicas (DIS-NORs) e legislações vigentes pertinentes, podendo o projeto ser aprovado ou reprovado. A resposta da análise é encaminhada de forma eletrônica, através de e-mail ao responsável pela apresentação do projeto. O e-mail é fornecido pelo responsável no momento do cadastro do projeto na agência virtual.

**ETAPA 4. VISTORIA TÉCNICA:** Período estipulado pelo órgão regulador o qual é efetuada a vistoria das instalações efetuadas pelo cliente (internas ou externas e no ativo da distribuidora). Podendo este ser aprovado ou reprovado, se executadas de acordo ou não com o projeto aprovado e as normas da concessionária. A resposta da vistoria é encaminhada ao responsável pela execução das instalações do cliente.

A vistoria somente poderá ser solicitada, após a conclusão integral de todas as obras propostas no projeto a serem executadas pela equipe técnica do cliente.

**ETAPA 5. EFETIVAÇÃO DA INSTALAÇÃO:** Etapa posterior a aprovação da vistoria, no qual é efetuada a efetivação da geração proposta.

**NORMAS UTILIZADAS:**

DIS-NOR-036 – Fornecimento de Energia Elétrica em Média Tensão de Distribuição à Edificação Individual

## 5.14 Projeto Particular



### 5.14.10 Ligação Provisória

Padrão de projeto para o atendimento a ligações provisórias, caracterizadas por início e fim de operação já estabelecidos e em curtos períodos, no geral para atendimento a Festas, Show, Feiras, e outros eventos temporários similares.

Os projetos, quando necessários, deverão ser apresentados à distribuidora com prazo hábil, de forma que seja possível efetuar a análise/aprovação e execução das obras necessárias para a ligação das instalações.

É importante salientar que os custos para possíveis adequações, se necessários, serão totalmente arcados pelo solicitante (custo total). Também, o faturamento para o período determinado, deverá ser adimplido antes da energização do empreendimento.

Todos os projetos de ligação provisória deverão possuir instalação de medidor de faturamento.



**ETAPA 1. UPLOAD DE DOCUMENTOS:** Trata-se de etapa de ação do Cliente, onde após elaboração dos projetos e documentos necessários para apresentação do mesmo, deverá submetê-los através de canal correto, Agência Virtual ou Portal Geração Distribuída.

**ETAPA 2. CONFERE DOCUMENTOS E ABRE PEDIDO:** Etapa de ação da distribuidora, onde será verificado se foram enviados todos os documentos mínimos necessários para a análise, de acordo com as normas técnicas específicas. Caso os documentos estiverem completos será aberta a solicitação de serviço (SS) e encaminhado o número e prazo de análise por e-mail ao responsável técnico. Em caso de documentação incompleta, será retornado e-mail para que complemente/reapresente as informações. O prazo de resposta é de cinco (5) dias, conforme Resolução ANEEL 1000.

**ETAPA 3. ANALISA O PROJETO E ENVIA CARTA DE RESPOSTA:** Trata-se de prazo estipulado em regulação (Res. 1000) em 30 ou 10 dias, onde a distribuidora analisará o projeto apresentado pelo cliente, de acordo com as normas técnicas (DIS-NORs) e legislações vigentes pertinentes, podendo o projeto ser aprovado ou reprovado. A resposta da análise é encaminhada de forma eletrônica, através de e-mail ao responsável pela apresentação do projeto. O e-mail é fornecido pelo responsável no momento do cadastro do projeto na agência virtual.

**ETAPA 4. ESTUDO DE VIABILIDADE TÉCNICA E ORÇAMENTO:** Período estipulado pelo órgão regulador no qual é efetuada uma visita em campo, com base no projeto apresentado pelo cliente, para elaboração de um projeto/orçamento das necessidades de adequações da rede da concessionária para o atendimento. No final deste período é emitido pela concessionária um Termo de Ajuste de Pagamento de Participação Financeira considerando prazo envolvido para atendimento, eventuais custos e demais condições regulatórias. Os prazos para elaboração do orçamento poderão ser encontrados no Artigo 64 da Resolução ANEEL 1000.

**ETAPA 5. APROVAÇÃO E QUITAÇÃO DO ORÇAMENTO:** Para os casos em que houver participação financeira do cliente, o mesmo terá o prazo de 30 dias para efetuar a quitação do termo de participação financeira (orçamento)

**ETAPA 6. EXECUÇÃO DE OBRAS:** Período destinado a programação e execução da obra para o atendimento de acordo com o prazo estipulado no Termo de Ajuste de Pagamento de Participação Financeira, o início da contabilização deste prazo se dará mediante a assinatura do contrato de fornecimento e pagamento dos custos da obra se houver. Vide o artigo 88 da Resolução 1000 da ANEEL.

**ETAPA 7. VISTORIA:** Período estipulado pelo órgão regulador o qual é efetuada a vistoria das instalações efetuadas pelo cliente (internas ou externas e no ativo da distribuidora). Podendo este ser aprovado ou reprovado, se executadas de acordo ou não com o projeto aprovado e as normas da concessionária. A resposta da vistoria é encaminhada ao responsável pela execução das instalações do cliente.

A vistoria somente poderá ser solicitada, após a conclusão integral de todas as obras propostas no projeto a serem executadas pela equipe técnica do cliente.

**ETAPA 8. ABRE O PEDIDO DE LIGAÇÃO PARA CONEXÃO E FATURAMENTO:** O cliente deverá entrar em contato com a distribuidora para solicitar o pedido de ligação da ligação provisória e nesse período também será emitida a fatura totalizadora para o período em que permanecerá conectado à rede de forma temporária/provisória. Caso não ocorrer o pagamento prévio, não ocorrerá a conexão.

**NORMAS UTILIZADAS:**

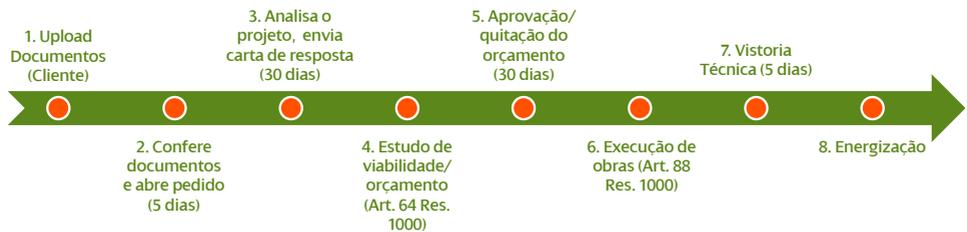
DIS-NOR-036 – Fornecimento de Energia Elétrica em Média Tensão de Distribuição a Edificação Individual

## 5.14 Projeto Particular

### 5.14.11 Remoção de Rede

Padrão de projeto proposto, quando há a necessidade de remoção/relocação de redes, postes ou afastamentos de rede primária ou secundária por necessidades particulares do cliente.

#### Macrofluxo de atendimento:





**ETAPA 1. UPLOAD DE DOCUMENTOS:** Trata-se de etapa de ação do Cliente, onde após elaboração dos projetos e documentos necessários para apresentação do mesmo, deverá submetê-los através de canal correto, Agência Virtual.

**ETAPA 2. CONFERE DOCUMENTOS E ABRE PEDIDO:** Etapa de ação da distribuidora, onde será verificado se foram enviados todos os documentos mínimos necessários para a análise, de acordo com as normas técnicas específicas. Caso os documentos estiverem completos será aberta a solicitação de serviço (SS) e encaminhado o número e prazo de análise por e-mail ao responsável técnico. Em caso de documentação incompleta, será retornado e-mail para que complemente/ reapresente as informações. O prazo de resposta é de cinco (5) dias, conforme Resolução ANEEL 1000.

**ETAPA 3. ANALISA O PROJETO E ENVIA CARTA DE RESPOSTA:** Trata-se de prazo estipulado em regulação (Res. 1000) em 30 ou 10 dias, onde a distribuidora analisará o projeto apresentado pelo cliente, de acordo com as normas técnicas (DIS-NORs) e legislações vigentes pertinentes, podendo o projeto ser aprovado ou reprovado. A resposta da análise é encaminhada de forma eletrônica, através de e-mail ao responsável pela apresentação do projeto. O e-mail é fornecido pelo responsável no momento do cadastro do projeto na agência virtual.

**ETAPA 4. ESTUDO DE VIABILIDADE TÉCNICA E ORÇAMENTO:** Período estipulado pelo órgão regulador no qual é efetuada uma visita em campo, com base no projeto apresentado pelo cliente, para elaboração de um projeto/orçamento das necessidades de adequações da rede da concessionária para o atendimento. No final deste período é emitido pela concessionária um Termo de Ajuste de Pagamento de Participação Financeira considerando prazo envolvido para atendimento, eventuais custos e demais condições regulatórias. Os prazos para elaboração do orçamento poderão ser encontrados no Artigo 64 da Resolução ANEEL 1000.

**ETAPA 5. APROVAÇÃO E QUITAÇÃO DO ORÇAMENTO:** Para os casos em que houver participação financeira do cliente, o mesmo terá o prazo de 30 dias para efetuar a quitação do termo de participação financeira (orçamento).

**ETAPA 6. EXECUÇÃO DE OBRAS:** Período destinado a programação e execução da obra para o atendimento de acordo com o prazo estipulado no Termo de Ajuste de Pagamento de Participação Financeira, o início da contabilização deste prazo se dará mediante a assinatura do contrato de fornecimento e pagamento dos custos da obra se houver. Vide o artigo 88 da Resolução 1000 da ANEEL.

Nota: Obras executadas por terceiros no ativo da distribuidora, apenas se aprovado no projeto e a execução deverá ocorrer por empresa credenciada homologada na NEO ELEKTRO, para o serviço específico.

É importante salientar também que, quando ocorrer a remoção de ativos da distribuidora, os mesmos deverão ser devolvidos par que ocorra o processo de desmobilização.

**ETAPA 7. VISTORIA TÉCNICA/COMISSIONAMENTO:** Período estipulado pelo órgão regulador o qual é efetuada a vistoria das instalações efetuadas pelo cliente (internas ou externas e no ativo da distribuidora). Podendo este ser aprovado ou reprovado, se executadas de acordo ou não com o projeto aprovado e as normas da concessionária. A resposta da vistoria é encaminhada ao responsável pela execução das instalações do cliente.

A vistoria somente poderá ser solicitada, após a conclusão integral de todas as obras propostas no projeto a serem executadas pela equipe técnica do cliente.

**ETAPA 8. ENERGIZAÇÃO/DEENERGIZARÃO:** Etapa posterior a aprovação da vistoria, no qual é efetuada a ligação da rede relocada ou concluso o processo de remoção/exclusão da rede.

**NORMAS UTILIZADAS:**

DIS-NOR-012 – Critérios para Elaboração de Projetos de Rede de Distribuição Aérea

DIS-NOR-013 – Projetos de Rede de Distribuição Aérea Compacta

DIS-NOR-014 – Projetos de Rede de Distribuição Aérea Multiplexada de Baixa Tensão

DIS-NOR-055 – Elaboração de Projetos de Rede de Distribuição Subterrânea.

## 5.14 Projeto Particular



### 5.14.12 Microgeração Distribuída

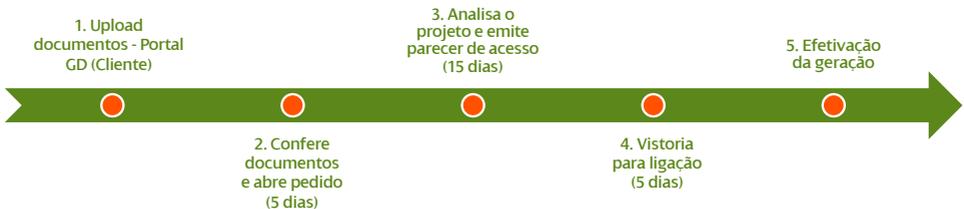
Padrão de atendimento a geradores, aderentes ao sistema de compensação de energia, que possuam geração qualificada ou fontes renováveis, com potência instalada até 75 kW.

As Resoluções ANEEL 482, 1000 e PRODIST, estabelecem as diretrizes técnicas e comerciais para microgeração.

Os projetos de microgeração deverão ser apresentados através do Portal de Geração Distribuída, que poderá ser acessado através do seguinte link:

<https://gdneoenergiaelektro.neoenergia.com/>

#### Macrofluxo de atendimento:



**ETAPA 1. UPLOAD DE DOCUMENTOS:** Trata-se de etapa de ação do Cliente, onde após elaboração dos projetos e documentos necessários para apresentação do mesmo, deverá submetê-los através de canal correto, Portal GD (Portal do Acessante - Geração Distribuída).

**ETAPA 2. CONFERE DOCUMENTOS E ABRE PEDIDO:** Etapa de ação da distribuidora, onde será verificado se foram enviados todos os documentos mínimos necessários para a análise, de acordo com as normas técnicas específicas. Caso os documentos estiverem completos será aberta a solicitação de serviço (SS) e encaminhado o número e prazo de análise por e-mail ao responsável técnico. Em caso de documentação incompleta, será retornado e-mail para que complemente/reapresente as informações. O prazo de resposta é de cinco (5) dias, conforme Resolução ANEEL 1000.

**ETAPA 3. ANALISA O PROJETO E ENVIA CARTA DE RESPOSTA:** Trata-se de prazo estipulado em regulação (Res. 1000) em 30 ou 15 dias, onde a distribuidora analisará o projeto apresentado pelo cliente, de acordo com as normas técnicas (DIS-NORs) e legislações vigentes pertinentes, podendo o projeto ser aprovado ou reprovado. A resposta da análise é encaminhada de forma eletrônica, através de e-mail ao responsável pela apresentação do projeto. O e-mail é fornecido pelo responsável no momento do cadastro do projeto na agência virtual.

**ETAPA 4. VISTORIA TÉCNICA PARA LIGAÇÃO:** Período estipulado pelo órgão regulador o qual é efetuada a vistoria das instalações efetuadas pelo cliente (internas ou externas e no ativo da distribuidora). Podendo este ser aprovado ou reprovado, se executadas de acordo ou não com o projeto aprovado e as normas da concessionária. A resposta da vistoria é encaminhada ao responsável pela execução das instalações do cliente.

A vistoria somente poderá ser solicitada, após a conclusão integral de todas as obras propostas no projeto a serem executadas pela equipe técnica do cliente.

Caso a vistoria for aprovada, a distribuidora procederá a ligação da geração e substituição do medidor unidirecional para bidirecional, para leitura do fluxo reverso.

**ETAPA 5. EFETIVAÇÃO DA GERAÇÃO:** Etapa posterior a aprovação da vistoria, no qual é efetuada a efetivação da geração proposta.

**NORMAS UTILIZADAS:**

DIS-NOR-031 – Conexão de Microgeradores ao Sistema de Distribuição

## 5.14 Projeto Particular



### 5.14.13 Minigeração Distribuída

Padrão de atendimento a geradores, aderentes ao sistema de compensação de energia, que possuam geração qualificada ou fontes renováveis, com potência instalada superior a 75 kW e menor ou igual a 5MWp. A potência instalada fica limitada à potência máxima disponibilizada para a unidade onde a central geradora será conectada. No caso de minigeração à potência disponibilizada é a demanda contratada.

As Resoluções ANEEL 482, 1000 e PRODIST, estabelecem as diretrizes técnicas e comerciais para microgeração.

Os projetos de microgeração deverão ser apresentados através do Portal de Geração Distribuída, que poderá ser acessado através do seguinte link:

<https://gdneoenergiaelektro.neoenergia.com/>

Para este atendimento o cliente deve possuir UC Ligada com Proteção em Média Tensão (disjuntor de MT em cabine primária).

#### Macrofluxo de atendimento:



**ETAPA 1. UPLOAD DE DOCUMENTOS:** Trata-se de etapa de ação do Cliente, onde após elaboração dos projetos e documentos necessários para apresentação do mesmo, deverá submetê-los através de canal correto, Portal de Geração Distribuída.

**ETAPA 2. CONFERE DOCUMENTOS E ABRE PEDIDO:** Etapa de ação da distribuidora, onde será verificado se foram enviados todos os documentos mínimos necessários para a análise, de acordo com as normas técnicas específicas. Caso os documentos estiverem completos será aberta a solicitação de serviço (SS) e encaminhado o número e prazo de análise por e-mail ao responsável técnico. Em caso de documentação incompleta, será retornado e-mail para que complemente/reapresente as informações. O prazo de resposta é de cinco (5) dias, conforme Resolução ANEEL 1000.

**ETAPA 3. ANALISA O PROJETO E ENVIA CARTA DE RESPOSTA:** Trata-se de prazo estipulado em regulação (Res. 1000) em 30 ou 10 dias, onde a distribuidora analisará o projeto apresentado pelo cliente, de acordo com as normas técnicas (DIS-NORs) e legislações vigentes pertinentes, podendo o projeto ser aprovado ou reprovado. A resposta da análise é encaminhada de forma eletrônica, através de e-mail ao responsável pela apresentação do projeto. O e-mail é fornecido pelo responsável no momento do cadastro do projeto na agência virtual.

**ETAPA 4. ESTUDO DE VIABILIDADE TÉCNICA E ORÇAMENTO:** Período estipulado pelo órgão regulador no qual é efetuada uma visita em campo, com base no projeto apresentado pelo cliente, para elaboração de um projeto/orçamento das necessidades de adequações da rede da concessionária para o atendimento. No final deste período é emitido pela concessionária um Termo de Ajuste de Pagamento de Participação Financeira considerando prazo envolvido para atendimento, eventuais custos e demais condições regulatórias. Os prazos para elaboração do orçamento poderão ser encontrados no Artigo 64 da Resolução ANEEL 1000.

**ETAPA 5. ELABORAÇÃO DO CONTRATO (CLIENTES ATENDIDOS EM TENSÃO PRIMÁRIA – GRUPO A E B OPTANTE):** Período para elaboração e envio do contrato de fornecimento, quando clientes que se faz necessário. Clientes atendidos em baixa tensão (BT) por ativo da distribuidora não necessitam de assinatura de contrato. Os contratos poderão ser enviados juntamente com o orçamento (se solicitado pelo cliente) ou no prazo de 5 dias úteis após a emissão do mesmo.

**ETAPA 6. APROVAÇÃO E QUITAÇÃO DO ORÇAMENTO:** Para os casos em que houver participação financeira do cliente, o mesmo terá o prazo de 30 dias para efetuar a quitação do termo de participação financeira (orçamento)

**ETAPA 7. EXECUÇÃO DE OBRAS:** Período destinado a programação e execução da obra para o atendimento de acordo com o prazo estipulado no Termo de Ajuste de Pagamento de Participação Financeira, o início da contabilização deste prazo se dará mediante a assinatura do contrato de fornecimento e pagamento dos custos da obra se houver. Vide o artigo 88 da Resolução 1000 da ANEEL.

**ETAPA 8. VISTORIA:** Período estipulado pelo órgão regulador o qual é efetuada a vistoria das instalações efetuadas pelo cliente (internas ou externas e no ativo da distribuidora). Podendo este ser aprovado ou reprovado, se executadas de acordo ou não com o projeto aprovado e as normas da concessionária. A resposta da vistoria é encaminhada ao responsável pela execução das instalações do cliente.

A vistoria somente poderá ser solicitada, após a conclusão integral de todas as obras propostas no projeto a serem executadas pela equipe técnica do cliente.

**Etapa 9. Ligação da unidade consumidora:** Período estipulado pelo órgão regulador o qual é efetuada a ligação da instalação do cliente.

**NORMAS UTILIZADAS:**

DIS-NOR-036 – Fornecimento de Energia Elétrica em Média tensão de Distribuição à Edificação Individual

DIS-NOR-033 – Conexão de Geradores em Paralelo com o Sistema de Distribuição de Média Tensão

## 6. Política de Cobrança

### 6.1 AVISO DE DÉBITO

Caso o pagamento da fatura não seja realizado no vencimento, obedecendo às formalidades legais, a Neoenergia Elektro encaminha um aviso de cobrança ao Poder Público, que terá o prazo de 15 (quinze) dias para regularizar o pagamento. Se a inadimplência persistir, o fornecimento poderá ser suspenso e novos serviços não serão prestados até a regularização do débito (Art. 345 - Resolução Aneel nº 1000/2021).

Alertamos que a inadimplência pode provocar a suspensão do fornecimento de energia elétrica, onera o Poder Público com multa de 2% e juros de 1% ao mês (*pro rata die* e correção monetária), pela falta de pagamento no vencimento.

Em eventual necessidade de parcelamento dos débitos, deve ser acionado o responsável institucional para negociação.

### 6.2 TERMO DE OCORRÊNCIA E INSPEÇÃO – TOI

Trata-se de formulário utilizado no ato da inspeção, conforme previsto na Resolução Aneel nº 1000/2021, que contempla todas as informações necessárias ao registro das irregularidades, que darão suporte ao processo de cobrança para cálculo do consumo não medido.

Essa irregularidade pode ocorrer quando determinada unidade consumidora utiliza energia elétrica sem a devida e adequada medição e, na iluminação pública, quando se instala ou altera a carga (instalação de novas lâmpadas ou lâmpadas com potência maior, por exemplo) sem o consentimento e/ou conhecimento da Neoenergia Elektro.

A Resolução Aneel nº 1000/2021 permite à concessionária realizar a cobrança retroativa aos ciclos anteriores à constatação da irregularidade.



## 7. Iluminação Pública

Por determinação da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL<sup>1</sup>, a partir de 1º de janeiro de 2015, os assuntos relacionados à expansão ou manutenção da iluminação pública, como poste com lâmpada acesa durante o dia, lâmpada apagada ou queimada à noite e expansão dos pontos de iluminação, são de responsabilidade da Prefeitura Municipal, conforme estabelecido no art. 30, inciso V da Constituição Federal.

A Resolução ANEEL Nº. 1000/2021, em seu Art. 475, estabelece que o fornecimento de energia elétrica para a iluminação pública deve ser efetuado mediante a celebração de contrato específico, o qual deverá conter as responsabilidades das partes (Prefeitura e Concessionária).

Qualquer intervenção no sistema de iluminação pública deve seguir o item 5.14.5 deste guia.

1. A determinação é válida para os municípios que não possuem decisão judicial contrária.

### 7.1 CONVÊNIO PARA ARRECADAÇÃO DA CIP

A Neoenergia Elektro disponibiliza minuta de convênio e presta assessoria técnica para os gestores municipais que planejam adotar a Lei que possibilita a cobrança da CIP (Contribuição para o Custeio do Serviço de Iluminação Pública). Essa Lei visa dotar o orçamento público de recurso específico para essa despesa mensal, bem como investir em iluminação de novas ruas ou nos postes que ainda não possuem luminárias.

A contribuição de iluminação pública é mensal, paga pelo consumidor de energia elétrica, que garante o custeio de todo o serviço de iluminação pública do município, conforme previsto na Constituição Federal, em seu Art. 149-A.



## 8. Eficiência Energética

O Programa desenvolve projetos de eficiência energética junto às comunidades carentes, escolas, hospitais, entidades beneficentes, órgãos de governo e sistemas públicos voltados para a utilização racional de energia elétrica e de equipamentos eficientes, contribuindo para a preservação dos recursos naturais. Anualmente, a Neoenergia Elektro destina 0,5% da receita operacional líquida. O investimento é obrigatório e está previsto no contrato de concessão e na Lei 9.991/00, regulado pela ANEEL.

O objetivo do Programa é promover a utilização racional da energia elétrica e o combate ao desperdício, contribuindo na ampliação da consciência da sociedade sobre o tema, subsidiando o desenvolvimento econômico e social da área em que se atua.

As principais vantagens do Programa de Eficiência Energética são:

- Redução no consumo de energia, por meio de uma utilização mais racional, e, conseqüentemente, nas despesas com energia elétrica.
- Em prédios públicos, hospitais, escolas e delegacias de polícia geralmente a atuação é em sistema de iluminação, com o emprego de equipamentos mais eficientes, obtendo-se a modernização tecnológica e o aumento da eficiência.
- Conscientização dos clientes, capacitação e sensibilização de professores, alunos e comunidade em suas ações e práticas diárias.
- Preservação do meio ambiente e busca por novas tecnologias, voltadas ao uso inteligente e eficiente da energia elétrica.

### 8.1 – CHAMADA PÚBLICA DE PROJETOS DE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA DA NEOENERGIA ELEKTRO

Anualmente, a Neoenergia Elektro abre um processo de Chamada Pública de Projetos - CPP e convoca a sociedade a apresentar projetos a serem realizados em seu Programa de Eficiência Energética. O recurso financeiro é disputado em regime de leilão de qualidade e de preço.

Informações e detalhes do Programa estão no Anexo VIII.

### 8.2 – PROJETOS EDUCACIONAIS NO PODER PÚBLICO

O Programa de Eficiência Energética da Neoenergia Elektro conta com ações educacionais que visam difundir o conceito de eficiência energética e desenvolvimento sustentável, ao promover a mudança de hábitos de consumo



de energia. O público-alvo são professores e alunos de escolas públicas da área de concessão da distribuidora.

As ações têm por objetivo promover a reflexão e o diálogo sobre o uso eficiente e seguro da energia elétrica e sensibilizar estudantes e professores para a importância da mudança de hábitos com estímulo à proteção ao meio ambiente, incentivando a utilização de equipamentos com selo PROCEL, através de ações educativas no uso da energia elétrica.

Os projetos estão disponíveis no site [www.neoenergiaelektro.com.br](http://www.neoenergiaelektro.com.br).

### **8.3 - EFICIÊNCIA ENERGÉTICA EM EDIFICAÇÕES DO PODER PÚBLICO**

A implementação de projetos de eficiência energética em edificações do poder público representa uma parcela significativa do Programa de Eficiência Energética da Neoenergia Elektro. O escopo dos projetos é a melhoria da instalação do cliente, além da instalação de geração solar fotovoltaica.

A modernização pode ser realizada em diferentes usos finais de energia, como: iluminação, ar condicionado, refrigeração, motores elétricos, dentre outros, além da instalação de geração solar fotovoltaica. As instituições contempladas recebem equipamentos novos, que possuem Selo Procel e pertencem à maior classe de eficiência energética do mercado.

Dessa forma, a instituição se beneficia, pois recebe equipamentos de máxima eficiência e qualidade, diminuindo o valor da conta de energia e, concomitantemente, o próprio sistema elétrico é beneficiado, pois há uma redução da demanda de energia.

Quem pode participar desses projetos são instituições municipais, estaduais e federais, como escolas, universidades, unidades de saúde, delegacias, prédios administrativos, dentre outros. Para ser contemplada, a instituição passa por uma avaliação da viabilidade do projeto, por meio de uma visita de técnicos da Neoenergia Elektro ou empresa contratada.

Ao final do projeto, os funcionários da edificação contemplada recebem uma palestra sobre eficiência energética, a fim de estimular e consolidar as práticas de eficiência energética e difundir os conceitos do uso racional da energia.

# 9. Empreendimentos Sociais e Regularização Fundiária Urbana — Reurb-S

A partir de janeiro de 2019, todo investimento na construção da rede de energia elétrica dos empreendimentos sociais e regularizações fundiárias passam a ser de responsabilidade do interessado, conforme disposto na Resolução Normativa 823/2018 e 889/2020, da Aneel, incluindo a interligação com a rede elétrica da Neoenergia Elektro.

É necessária a apresentação de projeto particular, conforme item 5.14.6 desse guia, e a comunicação ao responsável institucional da Neoenergia Elektro desde o planejamento do empreendimento.

## 9.1 EMPREENDIMENTOS SOCIAIS

São empreendimentos habitacionais de múltiplas unidades consumidoras para fins urbanos de interesse social, seja condomínios horizontais ou verticais. Documentos a serem apresentados à Neoenergia Elektro junto aos demais documentos previstos no projeto particular de loteamento:

- I - razão social, CNPJ e endereço;
- II - localização e endereço do empreendimento;
- III – faixa de renda e modalidade de enquadramento no PMCMV;
- IV - levantamento planialtimétrico e cadastral, com georreferenciamento, em arquivo em formato digital, subscrito por profissional competente, acompanhado de Anotação de Responsabilidade Técnica (ART) ou Registro de Responsabilidade Técnica (RRT), com as unidades, as construções, o sistema viário, as áreas públicas, os acidentes geográficos e os demais elementos caracterizadores;
- V - projetos de arquitetura, incluindo urbanístico, de acessibilidade e de paisagismo, aprovados;
- VI - licenciamentos requeridos pelas instâncias locais;
- VII - projeto da infraestrutura interna relacionada ao serviço público de distribuição de energia, observadas as normas e padrões disponibilizados pela distribuidora, assim como daquelas expedidas pelos órgãos oficiais competentes;
- VIII – cronograma de entrega do empreendimento, com o detalhamento das etapas, se houver.

Após a implantação da infraestrutura básica pelos empreendedores, a Neoenergia Elektro é responsável pelo atendimento individual aos moradores, instalação dos medidores, realização da ligação dos ramais e assume a responsabilidade pela operação e manutenção das redes de distribuição, desde que incorporadas nos termos do regulamento.



O município/interessado deve informar, com antecedência mínima de 30 dias da inauguração do empreendimento, para que seja providenciado material para as ligações das unidades consumidoras.

A implantação do sistema de iluminação pública ou de iluminação das vias internas continua sendo responsabilidade do município, observando-se os requisitos legais.

## 9.2 REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA – REURB-S

São núcleos urbanos informais, ocupados predominantemente por população de baixa renda, de que tratam a Lei nº 13.465/2017 e o Decreto nº 9.310/2018.

Documentos a serem apresentados à Neoenergia Elektro junto aos demais documentos previstos no projeto particular de loteamento:

- I - ato que classifica a Reurb como de interesse social;
- II - levantamento planialtimétrico e cadastral, com georreferenciamento, em arquivo em formato digital, subscrito por profissional competente, acompanhado de Anotação de Responsabilidade Técnica (ART) ou Registro de Responsabilidade Técnica (RRT), com as unidades, as construções, o sistema viário, as áreas públicas, os acidentes geográficos e os demais elementos caracterizadores do núcleo a ser regularizado;
- III - planta do perímetro do núcleo urbano informal com demonstração das matrículas ou transcrições atingidas, quando for possível;
- IV - estudo preliminar das desconformidades e da situação jurídica, urbanística e ambiental;
- V - projeto urbanístico;
- VI - memoriais descritivos;
- VII - proposta de soluções para questões ambientais, urbanísticas e de reassentamento dos ocupantes, quando for o caso;
- VIII - estudo técnico para situação de risco, quando for o caso;
- IX - estudo técnico ambiental, quando for o caso;
- X - projeto da infraestrutura essencial relacionada ao serviço público de distribuição de energia, observadas as normas e padrões disponibilizados pela distribuidora local, assim como daquelas expedidas pelos órgãos oficiais competentes.

## 10. Bandeira Tarifária

Desde de 2015, as contas de energia passaram a trazer o Sistema de Bandeiras Tarifárias, que apresenta as modalidades verde, amarela e vermelha - as mesmas dos semáforos. Elas indicam se haverá ou não acréscimo no valor da energia a ser repassada ao consumidor final, em função das condições de geração de eletricidade. Cada modalidade apresenta as seguintes características:

**Bandeira verde:** condições favoráveis de geração de energia. A tarifa não sofre nenhum acréscimo.

**Bandeira amarela:** condições de geração menos favoráveis. A tarifa sofre acréscimo em cada quilowatt-hora (kWh) consumido. \*

**Bandeira vermelha - Patamar 1:** condições mais custosas de geração. A tarifa sofre acréscimo em cada quilowatt-hora kWh consumido. \*

**Bandeira vermelha - Patamar 2:** condições ainda mais custosas de geração. A tarifa sofre acréscimo em cada quilowatt-hora kWh consumido. \*

Todos os consumidores cativos das distribuidoras serão faturados pelo Sistema de Bandeiras Tarifárias, com exceção daqueles localizados em sistemas isolados.

\*Os valores são atualizados pela Aneel e disponíveis no site

[www.neoenergiaelektro.com.br](http://www.neoenergiaelektro.com.br)



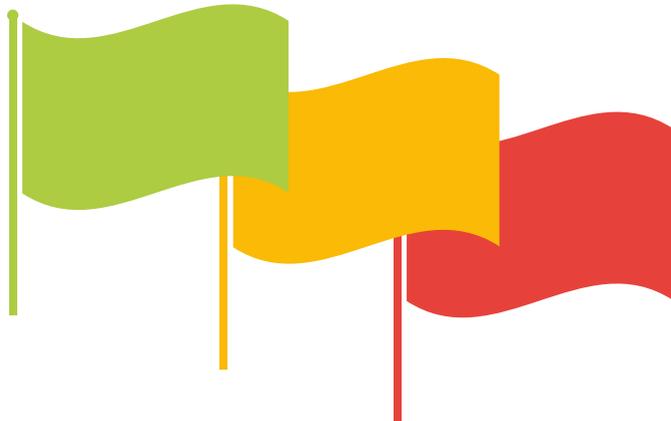
**NEOENERGIA**  
ELEKTRO

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]



## Anexo I. Pedido de Ligação Nova

Nome do município, xx de xx de 20xx

À Neoenergia Elektro

### A/C: Poder Público Neoenergia Elektro

Prezado Senhor,

Vimos, por meio deste, solicitar pedido de ligação nova, conforme informações abaixo. Declaramos ainda, que o padrão se encontra instalado no local, conforme normas de distribuição da concessionária.

Já houve ligação no local? (Caso positivo, informe a unidade consumidora):

Categoria do padrão instalado:

Número de um medidor de energia mais próximo do local:

Endereço completo:

Atividade desenvolvida (ex. escola, UBS):

Data certa para vencimento da fatura (03, 08, 13, 18, 23 ou 28):

Incluir em débito automático? (Informar o banco, agência e c/c.):

Serviço de entrega de fatura por e-mail (informar o e-mail)?

Nome para contato:

Telefone para contato:

E-mail para contato:

Número da ART (anexar ART definitiva ao pedido, devidamente assinada):

Declaração de Carga:

Equipamento	Potência (w)	Quantidade	Potência total <sup>1</sup> (w)	Carga demanda <sup>2</sup> (Kva)
Chuveiro	4000	1	4000	4000
Lâmpada	100	1	100	100

<sup>1</sup>. Condizente com a categoria do padrão

<sup>2</sup>. Obrigatório para padrões trifásicos, conforme norma DIS-NOR-030.

**Obs.: Ressaltamos que a liberação do pedido está condicionada à disponibilidade do sistema elétrico existente.**

Atenciosamente,

---

Nome, cargo e assinatura do responsável

## Anexo II. Pedido de Ligação Provisória

Nome do município, xx de xx de 20xx

À Neoenergia Elektro

### A/C: Poder Público Neoenergia Elektro

Prezado Senhor,

Vimos, por meio deste, solicitar pedido de ligação provisória, conforme informações abaixo. Declaramos ainda, que o padrão se encontra instalado no local, conforme normas de distribuição da concessionária.

Datas em que o padrão deverá ser ligado e desligado (não podendo ser superior a 30 dias):

Categoria do padrão instalado:

Número de um medidor de energia mais próximo do local:

Endereço completo:

Atividade desenvolvida (ex. canteiro de obra, festa xx):

Nome para contato:

Telefone para contato:

E-mail para contato:

Número da ART (anexar ART definitiva ao pedido, devidamente assinada):

Declaração de Carga:

Equipamento	Potência (w)	Quantidade	Potência total <sup>1</sup> (w)	Carga demanda <sup>2</sup> (Kva)
Chuveiro	4000	1	4000	4000
Lâmpada	100	1	100	100

<sup>1</sup>. Condizente com a categoria do padrão

<sup>2</sup>. Obrigatório para padrões trifásicos, conforme norma DIS-NOR-030.

**Obs.: Ressaltamos que a liberação do pedido está condicionada à disponibilidade do sistema elétrico existente, bem como ao pagamento antecipado da fatura.**

Atenciosamente,

\_\_\_\_\_  
Nome, cargo e assinatura do responsável

## Anexo III. Pedido de Troca de Padrão

Nome do município, xx de xx de 20xx

À Neoenergia Elektro

### A/C: Poder Público Neoenergia Elektro

Prezado Senhor,

Vimos, por meio deste, solicitar a troca de padrão, conforme informações abaixo. Declaramos ainda que o padrão se encontra instalado no local, conforme normas de distribuição da concessionária.

Informe a unidade consumidora do local (Seu Código):

Categoria do padrão instalado:

Atividade desenvolvida (ex. escola, UBS):

Data certa para vencimento da fatura (03, 08, 13, 18, 23 ou 28):

Incluir em débito automático? (Informar o banco, agência e c.c.):

Fatura por e-mail (informar o e-mail)?

Nome para contato:

Telefone para contato:

E-mail para contato:

Número da ART (anexar ART definitiva ao pedido, devidamente assinada):

Declaração de Carga:

Equipamento	Potência (w)	Quantidade	Potência total <sup>1</sup> (w)	Carga demanda <sup>2</sup> (Kva)
Chuveiro	4000	1	4000	4000
Lâmpada	100	1	100	100

<sup>1</sup>. Condizente com a categoria do padrão

<sup>2</sup>. Obrigatório para padrões trifásicos, conforme norma DIS-NOR-030.

**Obs.: Ressaltamos que a liberação do pedido está condicionada à disponibilidade do sistema elétrico existente.**

Atenciosamente,

---

Nome, cargo e assinatura do responsável

## Anexo IV. Remoção de Rede

Nome do município, xx de xx de 20xx

À Neoenergia Elektro

**A/C: Poder Público Neoenergia Elektro**

Prezado Senhor,

Vimos, por meio deste, solicitar remoção de rede, conforme informações abaixo.

- Nome para contato:
- Telefone para contato:
- E-mail para contato:
- Referência do local:
- Número de um medidor de energia mais próximo do local:
- Anexar fotos do local e croqui, constando a localização do poste e a pretensão do novo local
- Apresentar projeto executivo com as dimensões da via.

**Obs. Esclarecemos que o local indicado para a realocação do poste pode variar de acordo com a análise técnica no local pela Elektro.**

Atenciosamente,

---

Nome, cargo e assinatura do responsável

## Anexo V. Solicitação de Poda de Árvores

### Ref. Solicitação de poda de árvore

#### 1. FICHA TÉCNICA

Protocolo prefeitura nº:	
Nome do Solicitante:	Contato:
Medidor próximo*:	
Endereço:	Bairro:

#### 1. REGISTRO FOTOGRÁFICO

Figura 1



Figura 2



Atenciosamente,

---

Nome, cargo e assinatura do responsável

## **Anexo VI. Poda de Árvore - Pedido de Desligamento**

Nome do município, xx de xx de 20xx

À Neoenergia Elektro

**A/C: Poder Público Neoenergia Elektro**

Prezado Senhor,

Vimos, por meio deste, solicitar desligamento da rede elétrica para poda de árvore, conforme informações abaixo.

Endereço: \_\_\_\_\_ nº \_\_\_\_\_ Bairro: \_\_\_\_\_

Código da Unidade Consumidora ou medidor mais próximo:

Data pretendida:

Horário de início:

Horário do término:

Nome para contato:

Telefone para contato:

E-mail para contato:

Atenciosamente,

\_\_\_\_\_  
Nome, cargo e assinatura do responsável

## **Anexo VII. Chamada Pública de Projetos de Eficiência Energética**

### **QUEM PODE PARTICIPAR?**

São elegíveis a participar da Chamada Pública de Projetos os consumidores de todas as tipologias, inclusive Poder Público, Serviço Público e Iluminação Pública, atendidos na área de concessão da Neoenergia Elektro, que estejam em dia com suas obrigações legais perante a distribuidora.

A proposta de projeto deve ser elaborada pela empresa proponente, que é a empresa escolhida pelo consumidor e que responde tecnicamente pelo projeto.

### **QUAIS SÃO OS PROJETOS POSSÍVEIS?**

Ações de melhoria da instalação, que envolvem a substituição de equipamentos, automação, ações gerenciais e de mudança de comportamento com foco no desempenho energético. Além disso, são possíveis projetos com fonte incentivada solar fotovoltaica e de aquecimento solar de água.

### **QUAIS SÃO AS ETAPAS DAS CHAMADAS PÚBLICAS?**

A Chamada Pública da Neoenergia Elektro é composta de duas fases.

A primeira fase é chamada de Pré-Diagnóstico Energético. Nessa etapa, os clientes propõem uma solução preliminar para realização de ações de eficiência energética em suas instalações, além de apresentarem documentos para habilitação. Os projetos são avaliados e ordenados, dentro da mesma tipologia, e os melhores classificados são selecionados para a próxima fase.

A segunda fase é chamada de Diagnóstico Energético. Nessa etapa é elaborado um relatório detalhado sobre as ações de eficiência energética. Se aprovado, o projeto é selecionado em definitivo e se inicia a etapa de contratação e execução.

### **O QUE O CLIENTE DO PODER PÚBLICO PRECISA FAZER PARA PARTICIPAR DE UM CHAMADA PÚBLICA?**

1. Estudar o Edital da Chamada Pública de Projetos da Neoenergia Elektro. Esse documento apresenta todos os requisitos e critérios técnicos necessários para participar da CPP
2. Buscar uma empresa ou consultoria que tenha expertise técnica para propor um projeto de eficiência energética
3. Tirar dúvidas com a Neoenergia Elektro por meio do Portal da CPP
4. Preparar a documentação exigida em Edital para habilitação consumidor e do responsável técnico.
5. Elaborar a proposta de projeto (Pré-Diagnóstico Energético).
6. Submeter o projeto para avaliação da Neoenergia Elektro via portal da CPP.
7. Caso aprovado na primeira etapa, elaborar Diagnóstico Energético e submeter à Elektro via correio e e-mail.

## **COMO FICO SABENDO QUANDO UMA CHAMADA PÚBLICA É ABERTA E COMO TIRO MINHAS DÚVIDAS?**

A Neoenergia Elektro divulga a abertura da Chamada Pública em seu site e em jornais de grande circulação. O edital da CPP é divulgado no site da Neoenergia Elektro durante todo o processo. Inclusive, editais de chamadas anteriores ficam disponibilizados para estudo prévio.

As dúvidas sobre as chamadas públicas podem ser enviadas via Portal da Chamada Pública quando essas estão abertas, ou em qualquer momento, através do email [eficiencia@neoenergia.com](mailto:eficiencia@neoenergia.com).

### **LINKS ÚTEIS**

Chamada Pública da Neoenergia Elektro:

<https://www.neoenergiaelektro.com.br/sustentabilidade/chamadas-publicas>

Site do PEE da ANEEL: <https://www.aneel.gov.br/programa-eficiencia-energetica>



[www.neoenergiaelektro.com.br](http://www.neoenergiaelektro.com.br)