

# MANUAL

do consumidor



# SEJA BEM-VINDO

## a CEMIRIM!

**C**riamos este manual para que você possa conhecer melhor a CEMIRIM. Aqui você encontrará informações importantes, irá conhecer nossos canais de atendimento, e poderá entender um pouco mais a respeito dos seus direitos e deveres como consumidor de energia elétrica.

### QUEM SOMOS

Em 28 de setembro de 1963 nasceu a Cooperativa de Eletrificação e Desenvolvimento da Região de Mogi Mirim. Fundada com o objetivo de atender à crescente demanda de energia elétrica da região mogiana, a CEMIRIM surgiu a partir do anseio de progresso dos agricultores desta localidade que se uniram e superaram todas as dificuldades. Hoje, a CEMIRIM conta com uma potência instalada superior a 187 MVA, atendendo a mais de 17.000 consumidores, distribuídos em 13 municípios paulistas.

Assim, o sucesso desse trabalho de mais de 60 anos de existência, faz com que a CEMIRIM tenha orgulho de fazer parte da história dessa região e de ser uma empresa com Sistema de Gestão da Qualidade certificado ISO 9001.



**MUNICÍPIOS ATENDIDOS**

- Aguai
- Artur Nogueira
- Conchal
- Cosmópolis
- Engenheiro Coelho
- Espírito Sto. do Pinhal
- Estiva Gerbi
- Holambra
- Itapira
- Jaguariúna
- Mogi Guaçu
- Mogi Mirim
- Sto. Antônio de Posse

**MISSÃO** Servir, crescer, se modernizar e melhorar suas práticas para, a cada dia, distribuir energia elétrica com mais qualidade e eficiência aos seus clientes.

**VISÃO** Buscar maior agilidade, qualidade e dinamismo em suas práticas, realizando maciços investimentos em tecnologia e infraestrutura, visando a modernização de suas redes, a excelência nos serviços prestados e o atendimento às exigências da ANEEL.

**VALORES** Qualidade, Eficiência, Excelência, Tecnologia e Desenvolvimento.

# ATENDIMENTO

## ao consumidor



### SAC

0800 772 6995

- Assuntos emergenciais: 24 horas
- Assuntos comerciais: das 8h às 17h (dias úteis)



### E-mail

sac@cemirim.com.br



### Site e Agência Virtual

www.cemirim.com.br

- Cadastrar fatura por e-mail
- Consultar débitos pendentes
- Consultar desligamentos programados
- Consultar histórico de consumo
- Dúvidas sobre consumo
- Emitir 2ª via da conta
- Orientações e dicas gerais



### WhatsApp

0800 940 7473

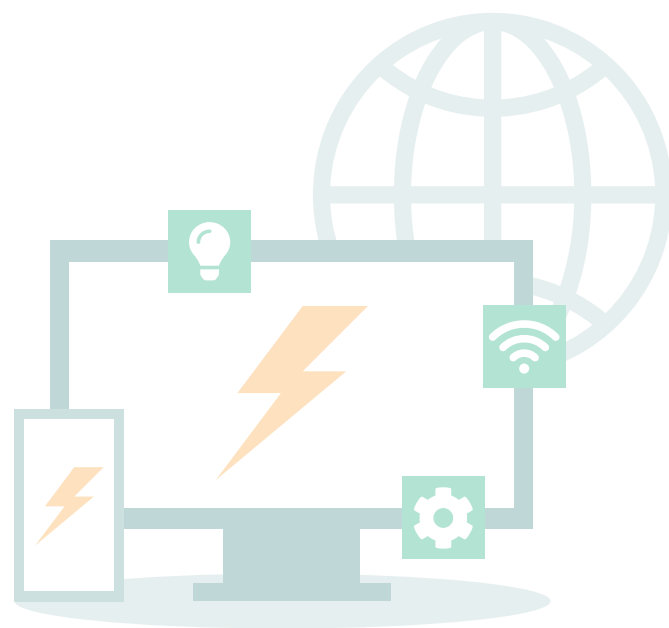
- Consultar débitos pendentes
- Emitir 2ª via da conta
- Emitir código de barras para pagamento
- Informar falta de energia
- Solicitar religação de energia



### Presencial

## Postos de atendimento

- **Sede da CEMIRIM**  
Rua José de Freitas, 350 - Jardim Nazareth - Mogi Mirim  
De segunda a sexta-feira das 8h às 12h e das 13h às 17h
- **Posto em Holambra**  
Avenida das Tulipas, 115 - Centro - Holambra  
De segunda a sexta-feira das 8h às 12h



# FACILIDADES

para você

Conheça algumas das comodidades que a CEMIRIM oferece, visando facilitar o dia-a-dia de seus consumidores.



## PIX

O Pix está disponível para o pagamento das contas de energia da CEMIRIM. Encontre o QR Code do Pix na parte inferior da fatura ou solicite o Pix Copia e Cola através de nosso **WhatsApp 0800 940 7473**



## FATURA POR E-MAIL

Ao invés de receber sua conta de energia pelo correio, você pode recebê-la mensalmente por e-mail. É prático, grátis e seguro. Faça sua adesão através de nosso site **[www.cemirim.com.br](http://www.cemirim.com.br)**



## DÉBITO AUTOMÁTICO

Disponibilizamos a opção de débito automático de suas contas de energia. Cadastre-se levando sua conta de energia diretamente aos bancos autorizados (Bradesco, Itaú, Santander, Banco do Brasil e Sicredi)



## AGÊNCIA VIRTUAL

Um espaço onde o consumidor pode solicitar serviços sempre que desejar, através do celular ou computador, sem precisar sair do conforto de sua casa. Acesse pelo nosso site **[www.cemirim.com.br](http://www.cemirim.com.br)**



## COMUNICADOS

Para manter nossos consumidores sempre informados e atualizados, utilizamos e-mails e mensagens SMS como canais de comunicação eficazes, que nos permitem enviar lembretes e informações de grande interesse de nossos consumidores. Sempre que houver uma ocorrência significativa, garantimos que um comunicado seja enviado imediatamente.

# ECONOMIZE ENERGIA

## de maneira eficiente

Confira algumas dicas de como usar a energia de maneira eficiente.



### Geladeira

- Posicione-a longe de fontes de calor, como raios solares, fogão e forno;
- Evite abrir a porta sem necessidade;
- Mantenha em bom estado as borrachas de vedação da porta.



### Ferro de passar

- Junte a maior quantidade de roupas possível, para passar todas de uma só vez;
- Desligue o ferro sempre que precisar interromper o serviço.



### Televisão

- Não deixe a TV ligada sem necessidade. Desligue-a se não houver ninguém assistindo;
- Evite o hábito de dormir com a TV ligada. Use o timer para programar o desligamento.



### Chuveiro

- Evite tomar banhos demorados;
- Feche a torneira enquanto se ensaboa;
- Ajuste a temperatura para a posição "Verão", pois em "Inverno" o consumo é maior.



### Iluminação

- Evite acender lâmpadas durante o dia. Aproveite a luz natural do dia;
- Apague as luzes de cômodos desocupados, salvo aquelas que contribuem para a sua segurança;
- Use lâmpadas LED, pois além de economizar mais energia, possui vida útil maior e iluminam mais.



### Dica extra

- Ao comprar um eletrodoméstico, verifique se ele possui o Selo PROCEL de Economia de Energia. Caso não encontre equipamentos com o selo, escolha o equipamento classificado como A ou B na etiqueta do Inmetro, pois estes consomem menos energia.

# DÚVIDAS FREQUENTES

## dos consumidores



### COMO CONSULTAR DÉBITOS E OBTER A 2ª VIA DA CONTA?

Você pode solicitar através de nosso WhatsApp 0800 940 7473, e-mail [sac@cemirim.com.br](mailto:sac@cemirim.com.br), ou pela nossa Agência Virtual [www.cemirim.com.br](http://www.cemirim.com.br)



### O QUE DEVO FAZER QUANDO FALTA ENERGIA?

Você pode informar a CEMIRIM sobre a falta de energia em sua unidade consumidora, através do WhatsApp 0800 940 7473, ou se preferir ligando para o SAC 0800 772 6995



### O QUE É DESLIGAMENTO PROGRAMADO?

São interrupções no fornecimento de energia elétrica programados pela equipe técnica da CEMIRIM para a realização de obras de melhorias e manutenção preventiva nas redes. Os consumidores atingidos pelo desligamento programado são comunicados com antecedência via SMS e e-mail.



### O QUE SÃO AS BANDEIRAS TARIFÁRIAS?

É um sistema que sinaliza aos consumidores os custos reais da geração de energia elétrica. Para tanto, as cores das Bandeiras (verde, amarela ou vermelha) indicam se a energia custará mais ou menos em função das condições de geração de eletricidade.



### COMO SOLICITO RELIGAÇÃO DE ENERGIA CORTADA?

Você deve primeiro fazer o pagamento das faturas vencidas. Em seguida, solicite a religação através do WhatsApp 0800 940 7473 ou e-mail [sac@cemirim.com.br](mailto:sac@cemirim.com.br). Escolha uma das opções entre religação normal ou de urgência. O valor correspondente ao serviço de religação será informado imediatamente e cobrado na próxima conta de energia a ser emitida.

# DICAS IMPORTANTES

## para a sua segurança

A utilização da energia elétrica requer cuidados, pois existem diversos riscos associados à ela. Reunimos aqui algumas dicas de segurança, para que você possa aproveitar melhor a energia de forma segura, prevenindo acidentes.



### Em casa

- Nunca mexa com eletrodomésticos com as mãos ou pés molhados, ou em locais com água.
- Não desligue aparelhos elétricos puxando pelo fio.
- Antes de trocar uma lâmpada, desligue o interruptor. Coloque um calçado com solado isolante.
- Nunca sobrecarregue uma tomada utilizando vários benjamins ("T").
- Se possui crianças, instale protetores plásticos nas tomadas, para evitar que os pequenos levem os dedos nas tomadas.
- Ao ligar aparelhos nas tomadas, verifique antes se a voltagem (127 ou 220 volts) é igual à indicada para o equipamento.
- Trabalhos em instalações elétricas só devem ser feitos por profissionais habilitados. Não utilize serviços de amadores pois você estará colocando sua vida em perigo.



### Na rua ou campo

- Não solte pipas/papagaios próximo da rede elétrica. Se enroscarem nos fios de energia, não tente tirar.
- Se encontrar cabos elétricos caídos, mantenha distância, pois eles podem estar energizados. Entre em contato imediatamente com a CEMIRIM para avisar.
- Durante temporais com ventanias e raios, fique longe de árvores e postes de energia. Evite ficar em lugares abertos e procure abrigo.
- Não faça manutenções próximas às redes elétricas. Mantenha uma distância segura ao movimentar materiais abaixo ou ao lado da rede elétrica. Exemplo: antenas.
- Árvores grandes próximas à rede elétrica devem ser podadas para se manterem longe dos fios de energia elétrica.
- Nunca faça ligações clandestinas ("gatos") na rede elétrica. Além de ser ilegal, essa prática não é segura.

# ENTENDA SUA CONTA

## de energia elétrica

**CEMIR**  
Companhia de Distribuição e Transmissão de Energia no Sul de Minas

Rua José de Freitas, 265 - Jd. Nazareth  
CEP 13806-610 - Mogi Mirim/SP  
CNPJ 03.777.834/0001-90 - Ins. Est. 456.004.176.114

SAC Serviço de Atendimento ao Cliente  
**0800 772 6995**

Site: [www.cemir.com.br](http://www.cemir.com.br)  
E-mail: [sac@cemir.com.br](mailto:sac@cemir.com.br)

**Seu Código**  
**0001/5**

**Vencimento**  
**17/04/2018**

**Valor R\$**  
**181,87**

Mês de ref: 03/2018    Data emissão: 01/04/2018    Nº da conta (NF): 9.336

**Nota Fiscal - Conta de Energia Elétrica**

**JOAQUIM DA SILVA**  
RUA JOSÉ DE FREITAS, Nº350 - BARRIO JO NAZARETH - MOGI MIRIM/SP  
CNPJ 13806680 - SEDE CEMIR  
CNPJ/CPF: 01.010.013/0001-01    IE: 01010131-1    \* Tarifa Social de E.E. Lei 40.436/2002

Descrição do produto	Qtd.	Tarifa Forneç.	Valor Forneç.	Base Calc. Imposto	Aliq. Imposto	Valor ICMS	Valor total (Forneç.+imp.)
Consumo	274	0,27200	74,78	109,80	25,00%	27,45	102,15
Consumo TE	274	0,21500	58,99	86,70	25,00%	21,67	30,66
Adic. band. vermelha	274	0,01200	3,40	4,99	25,00%	1,24	4,64
ICMS	274	0,01300	3,63	5,33	25,00%	1,33	4,90
Valor do COFINS			206,83	206,83	25,00%		11,83
Valor do PIS			206,83	206,83	1,72%	0,00	2,50
Contribuição social			0,00	0,00	1,25%	0,19	17,10

**TOTAL DA FATURA: R\$ 181,87**

Reservado ao Fisco: 7E5A.D706.470E.632F.E01B.4F5E.561B.F300

**Informações Contratuais**  
Classe: 8 - RESIDENCIAL  
Subclasse: Baixa renda  
Estrutura tarifária: B1 Convencional  
Tipo de ligação: Trifásico  
Número do medidor: 12732  
Local de entrega: RUA D CORREIO  
Tensão nominal: 220 Volts  
Limite de tensão: 201/116 a 231/133 volts

**Consumos**

Descrição	Anterior	Atual	Total
Letura ponta:	528.481	528.481	0
Letura intern.:	87.307	88.879	38.669
Letura fora ponta:	0,000	22.760	0
Energia injetada:	0,000	0,000	0
Energia transferida:	1.369	1.506	0
Saldo energia injetada:	41.830	41.830	0
Constante mult.:			

Perdas de Transf. (%): 2,5 %  
Letura atual: 01/09/2017 - Dias de consumo: 31  
Letura anterior: 01/08/2017  
Próxima leitura: 01/10/2017

**Histórico de Consumos (kWh)**

Mês	Consumo (kWh)
MAI/2017	295
ABR/2017	423
MAR/2017	387
FEB/2017	490
JAN/2017	767
DEZ/2016	511
NOV/2016	704
OCT/2016	596
SET/2016	450
AUG/2016	403
JUL/2016	563
JUN/2016	484
MAY/2016	430

**Indicadores de Qualidade de Fornecimento**  
Mês de referência: 01/2018 - Valor de BURE: 95,00%

Índice	Valor
SC	
FC	
SI	
SIK	

**Composição do Fornecimento (R\$)**

Item	Valor
Energia: 0,0	Encargos: 0,0
Distribuição: 0,0	Tributos: 149,14
Transmissão: 0,0	Perdas: 149,14

**Contas em Débito (Pendentes)**  
Vencimento: 17/03/18  
Vencimento: 17/03/18

**Mensagem**  
Para o mês de março definida "BANDEIRA VERMELHA".  
Tarifas reajustadas em média 26,9% desde 02/03/18.  
Valores das bandeiras tarifárias reajustados desde 02/03/18.  
A CEMIR comunica que suas faturas de energia durante o ano de 2017 estão quitadas.  
Esta declaração substitui as faturas mensais com vencimentos de Janeiro a Dezembro de 2017 e dos anos anteriores de acordo com a Lei 12.067 de 29/Julho/2009.

**Aviso importante:** Regularize o pagamento da conta em débito (pendente) para evitar a suspensão no fornecimento a partir de \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ conforme Artigo 172 da Resolução Normativa da ANEEL nº 414/2010.

Seu Código: 0001/5    Vencimento: 17/04/2018    Valor: R\$ 181,87

8267030001-8    49149061000-0    10000957232-8    00077180015-3

Número de sua unidade consumidora, data de vencimento e valor total da fatura

Dados do titular da conta e endereço da unidade consumidora

Composição da fatura, tarifas e impostos

Valor total da conta

Informações ao fisco

Informações contratuais da unidade consumidora

Informações sobre consumo, leitura atual e anterior

Histórico de consumo em kWh dos últimos 13 meses

Indicadores de qualidade do fornecimento

Composição do fornecimento

Contas vencidas até a emissão desta fatura

Espaço reservado para mensagens importantes ao consumidor

Aviso importante sobre regularização das contas vencidas (se houver)

Código de barras para pagamento da conta



# DIREITOS E DEVERES

## do consumidor

A ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica, por meio da Resolução Normativa 1000/2021, estabelece os direitos e deveres do consumidor de energia elétrica. Conheça aqui alguns deles.

### É seu DIREITO:



- Ser orientado sobre a segurança e eficiência na utilização da energia elétrica.
- Receber um serviço adequado, que satisfaça as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.
- Escolher a data para o vencimento da fatura, dentre as seis datas, no mínimo, disponibilizadas pela CEMIRIM.

### É seu DEVER:



- Manter os dados cadastrais e de atividade exercida atualizados junto à distribuidora e solicitar as alterações quando necessário;
- Manter a adequação técnica e a segurança das instalações elétricas da unidade consumidora, de acordo com as normas oficiais brasileiras.
- Manter livre à CEMIRIM, para fins de inspeção e leitura, o acesso às instalações da unidade consumidora relacionadas com a medição e proteção.

Conheça todos os direitos e deveres do consumidor de energia elétrica no tópico **Contrato de Adesão** deste manual.

# CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PÚBLICO DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA

A Cooperativa de Eletrificação e Desenvolvimento da Região de Mogi Mirim, CNPJ nº 52.777.034/0001-90, com sede na Rua José de Freitas, 350 - Jardim Nazareth - Mogi Mirim/SP, doravante denominada DISTRIBUIDORA, e \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ doravante denominado CONSUMIDOR, responsável pela unidade consumidora nº \_\_\_\_\_ situada na \_\_\_\_\_

aderem, de forma integral, a este Contrato de Prestação de Serviço Público de Energia Elétrica para unidades consumidoras do Grupo B, na forma deste Contrato de Adesão.

## 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 valores 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 até 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 INTERRUÇÃO 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: Rua José de Freitas 350, Jd. Nazareth, Mogi Mirim (de 2a a 6a das 8h às 12h e 13h às 17h), ou Av. das Tulipas 115, Centro, Holambra (de 2a a 6a das 8h às 12h);

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 772 6995

– Telefone para demais atendimentos: 0800 772 6995

8.2.3. atendimento por Agência Virtual na internet, na página: [www.cemirim.com.br](http://www.cemirim.com.br)

8.2.4. plataforma “Consumidor.gov.br”

8.2.5. Ouvidoria, quando exigido pela ANEEL: 0800 772 6995

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:

– na Agência Estadual Conveniada ou, na inexistência desta,

– 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 máximo 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 nº 1.000/2021, que estabelece as Regras de Prestação do Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica e futuras alterações, a Lei nº 8.987/1995, o Código de Defesa do Consumidor, a Lei nº 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: [www.aneel.gov.br](http://www.aneel.gov.br) e da DISTRIBUIDORA: [www.cemirim.com.br](http://www.cemirim.com.br)

## **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.



**MANUAL DO CONSUMIDOR**

V. 1.0 junho/2024

[www.cemirim.com.br](http://www.cemirim.com.br) | SAC 0800 772 6995

ANEEL 167 | ARSESP 0800 727 0167 | [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br)