MANUAL

do consumidor

CEMIRIM

SEJA BEM-VINDO
a CEMIRIM!

Criamos 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 nascia 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

Aguaí
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

- Atendimento emergencial: 24 horas
- Atendimento comercial: 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 772 6995

- Consultar débitos pendentes
- Emitir 2ª via da conta
- Emitir Pix copia e cola
- Emitir código de barras para pagamento
- Informar falta de energia
- Solicitar religação de energia por corte
- Informar autoleitura

Presencial
Postos de atendimento

- **Sede da CEMIRIM**
  Rua José de Freitas, 350 - Jardim Nazareth - Mogi Mirim
  De segunda a sexta, das 8h às 12h e das 13h às 17h
- **Posto em Holambra**
  Avenida das Tulipas, 115 - Centro - Holambra
  De segunda a sexta, 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 772 6995**

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**

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**

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.

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.

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.

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.

Iluminação

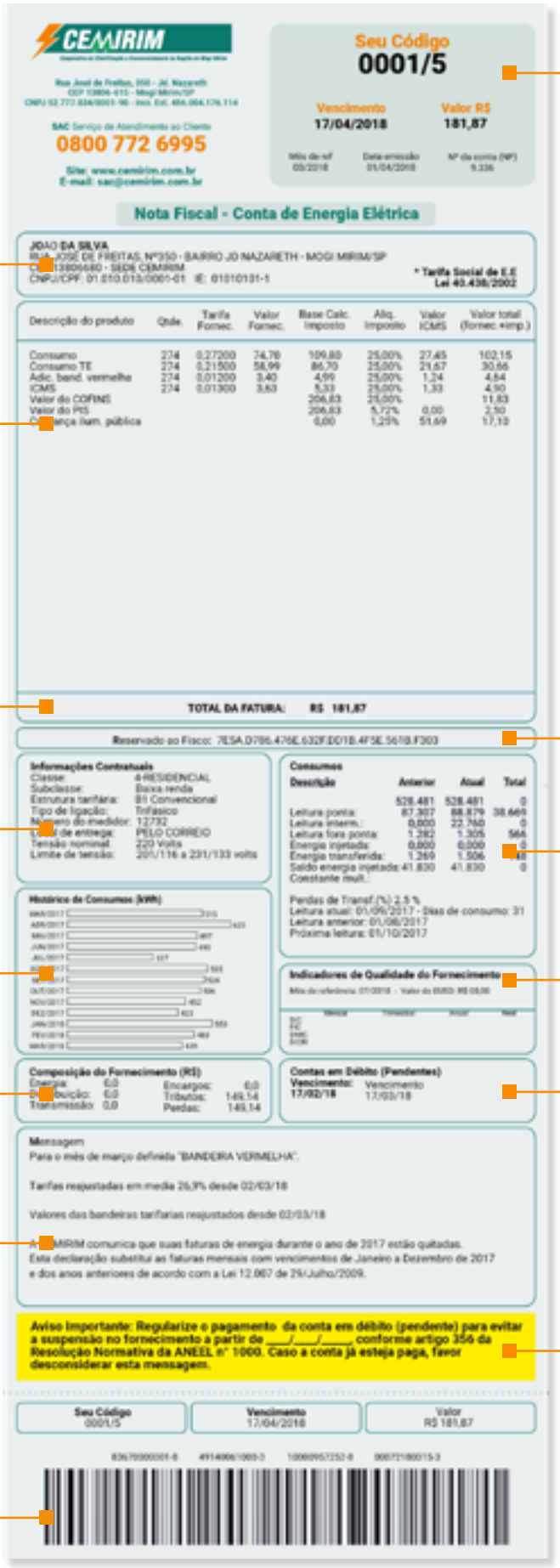
- Evite acender lâmpadas durante o dia. Aproveite a luz natural do dia;
- Apague as luzes de cômodos desocupados, salvo aquelas que contribuem para a sua segurança;
- Use lâmpadas LED, pois além de economizar mais energia, possui vida útil maior e iluminam mais.

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.

ENTENDA SUA CONTA

de energia elétrica



Dados do titular da conta e endereço da unidade consumidora

Composição da fatura, tarifas e impostos

Valor total da conta

Informações contratuais da unidade consumidora e nº do medidor de energia

Histórico de consumo em kWh dos últimos 13 meses

Composição do fornecimento

Espaço reservado para mensagens importantes ao consumidor

Código de barras para pagamento da conta

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

Informações ao fisco

Informações sobre consumo, leitura atual e anterior

Indicadores de qualidade do fornecimento

Contas vencidas até a emissão desta fatura

Aviso importante sobre regularização das contas vencidas (se houver)

DÚVIDAS FREQUENTES
dos consumidores

Listamos algumas das principais dúvidas dos consumidores, e suas respectivas respostas.

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

Você pode solicitar através de nosso **WhatsApp 0800 772 6995**, e-mail **sac@cemirim.com.br**, ou pela nossa Agência Virtual **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 772 6995**, ou se preferir ligando para o **SAC 0800 772 6995**

O QUE É DESLIGAMENTO PROGRAMADO?

É a interrupção no fornecimento de energia elétrica programada 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 772 6995** ou e-mail **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. Por isso, 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.

FIQUE LIGADO!

evite o corte de energia

A suspensão de energia pode ocorrer quando há atraso/inadimplência no pagamento da fatura. A CEMIRIM irá informar/alertar na fatura sobre as contas pendentes de pagamento.

FIQUE LIGADO NO AVISO DE SUSPENSÃO PREVISTA!

A notificação de corte oficial é apresentada em destaque na fatura (conforme imagem abaixo), informando o prazo limite para o pagamento das contas em atraso.

REAVISO DE DÉBITOS

Esta Unidade Consumidora possui fatura pendente no valor de **R$ 123,45.** Pague até **00/00/2024** e evite o corte de energia. Caso já tenha pago, desconsidere esta mensagem.

FATURAS EM ABERTO

Mês ref.	Valor	Mês ref.	Valor	Mês ref.	Valor
01/2024	R$ 123,45	02/2024	R$ 123,45	03/2024	R$ 123,45

Atraso de pagamento: multa de 2%, juros 0,033% ao dia e correção monetária (IPCA).

A partir da data descrita neste aviso, a unidade consumidora estará **sujeita ao corte de energia**.

Adicionalmente, a CEMIRIM também envia mensagens SMS, WhatsApp, e e-mails informando sobre as contas pendentes de pagamento. Por esse motivo, sempre ressaltamos a importância da atualização de cadastro pelo consumidor junto à CEMIRIM, mantendo atualizados número do celular, e-mail e outros dados.

VOCÊ SABIA?

entenda mais

Saiba mais sobre algumas informações importantes aos consumidores de energia elétrica.

ILUMINAÇÃO PÚBLICA

A iluminação pública das ruas, avenidas e praças é de responsabilidade da prefeitura do seu município. Portanto, para informar e solicitar reparos de iluminação pública, procure a prefeitura de sua cidade.

LIGAÇÃO CLANDESTINA "GATO"

O furto de energia elétrica é crime! O responsável pode ter o seu fornecimento de energia suspenso e responder judicialmente pelo crime cometido. Parte do valor da energia furtada é dividida entre todos os outros consumidores. Quando alguém furta energia, na verdade está prejudicando à todos. Não deixe que isso aconteça com você. Denuncie!

TARIFA SOCIAL DE ENERGIA ELÉTRICA - TSEE

Os consumidores que atendem os critérios para a TSEE, receberão o desconto na conta de energia automaticamente. Apesar disso, orientamos nossos consumidores residenciais inscritos em programas sociais do Governo Federal pelo Cadastro Único, para entrarem em contato conosco para confirmar o recebimento do benefício.

CADASTRO DE USUÁRIO DE EQUIPAMENTO VITAL

O consumidor usuário de equipamento de autonomia limitada, vital à preservação da vida humana e dependente de energia elétrica, deve comunicar a CEMIRIM juntamente com a comprovação do respectivo laudo médico. Periodicamente a CEMIRIM solicitará a apresentação de novas comprovações de continuidade da utilização do equipamento.

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 e segurança;
- Escolher a data para o vencimento da fatura;
- Ser informado, na fatura, sobre a existência de faturas não pagas;
- Responder apenas por débitos relativos à unidade consumidora de sua titularidade ou vinculados à sua pessoa.

É seu DEVER:

- Manter os dados cadastrais atualizados junto à CEMIRIM;
- Pagar a fatura de energia elétrica até a data de vencimento;
- Manter livre à CEMIRIM, para fins de inspeção e leitura, o acesso às instalações da unidade consumidora relacionadas com a medição e proteção;
- Informar à CEMIRIM se em sua casa houver pessoa que use equipamentos elétricos indispensáveis à vida, juntamente com a comprovação de laudo médico (sujeito a recadastramento periódico).

Conheça todos os direitos e deveres do consumidor de energia elétrica nas próximas páginas deste manual, nas cláusulas do **Contrato de Adesão**.

CONTRATO DE ADESÃO - GRUPO B

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PÚBLICO DE DISTRIBUIÇAO 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 (NOME COMPLETO DO CONSUMIDOR) , (Nº CPF / CNPJ) doravante denominado CONSUMIDOR, responsável pela unidade consumidora nº (Nº UC) situada na (ENDEREÇO DO CONSUMIDOR RUA / Nº / COMPLEMENTO / QUADRA / LOTE) (ENDEREÇO DO CONSUMIDOR BAIRRO / CEP / CIDADE / UF) aderem, de forma integral, a este Contrato de Prestação de Serviço Público de Energia Elétrica para unidade consumidora do Grupo B.

CLÁUSULA PRIMEIRA: DO OBJETO

1.1. Este contrato tem por objeto a prestação pela DISTRIBUIDORA do serviço público de distribuição de energia elétrica ao CONSUMIDOR.
1.2. Este contrato contém as principais condições da prestação e utilização do serviço, sem prejuízo do contido nas Regras de Prestação do Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica e demais regulamentos expedidos pela Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL.

CLÁUSULA SEGUNDA: DA VIGÊNCIA

2.1. O presente contrato vigorará por prazo indeterminado, observadas, caso aplicável, as disposições da Lei nº 14.133, de 2021.

CLÁUSULA TERCEIRA: DA TARIFA

3.1. A DISTRIBUIDORA deve cobrar as tarifas homologadas pela ANEEL pela prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica.
3.2. A DISTRIBUIDORA deve aplicar os descontos na tarifa estabelecidos na legislação, bem como, se quiser, conceder descontos de forma voluntária.
3.2.1. A DISTRIBUIDORA deve informar ao CONSUMIDOR sobre o direito de receber a tarifa social de energia elétrica.
3.3. A DISTRIBUIDORA deve aplicar o adicional de bandeira tarifária, de acordo com a regulação.
3.4. Os 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 INTERRUPÇÃO DO SERVIÇO

6.1. A DISTRIBUIDORA pode suspender o fornecimento de energia elétrica, sem aviso prévio ao CONSUMIDOR, quando for constatado:
6.1.1. deficiência técnica ou de segurança em instalações da unidade consumidora, que causem risco iminente de danos a pessoas, bens ou ao sistema elétrico;
6.1.2. fornecimento de energia elétrica a terceiros.
6.2. A DISTRIBUIDORA pode suspender o fornecimento de energia elétrica, com aviso prévio ao CONSUMIDOR, quando for constatado:
6.2.1. falta de pagamento da fatura ou do consumo de energia elétrica;
6.2.2. impedimento do acesso à DISTRIBUIDORA para leitura, substituição de medidor e inspeções necessárias;
6.2.3. razões de ordem técnica.
6.3. A notificação da suspensão deve ser escrita, específica e com entrega comprovada ou, alternativamente, impressa em destaque na fatura, com antecedência mínima de:
– 3 dias úteis, por razões de ordem técnica ou de segurança; ou
– 15 (quinze) dias, nos casos de inadimplemento.
6.4. A execução da suspensão do fornecimento somente poderá ser realizada no horário das 8h às 18h, em dias úteis, sendo vedada às sextas-feiras e nas vésperas de feriado.
6.5. A DISTRIBUIDORA não pode suspender o fornecimento após o decurso do prazo de 90 (noventa) dias, contado da data da fatura vencida e não paga, exceto se comprovar que não suspendeu por determinação judicial ou outro motivo justificável.
6.6. O CONSUMIDOR deve ter a energia elétrica religada, a partir da constatação da DISTRIBUIDORA ou da solicitação do CONSUMIDOR, nos seguintes prazos:
– até 4 (quatro) horas, em caso de suspensão indevida, sem custo;
– até 24 (vinte e quatro) horas, para a área urbana;
– até 48 (quarenta e oito) horas, para a área rural;
6.6.1. No caso do atendimento ser por meio de sistema individual de geração de energia elétrica com fonte intermitente - SIGFI ou de microssistema isolado de geração e distribuição de energia elétrica - MIGDI, os prazos de religação são:
– 72 (setenta e duas) horas, em caso de suspensão indevida, sem custo;
– 120 (cento e vinte) horas, nas demais situações;
6.7. Em caso de suspensão indevida do fornecimento de energia elétrica, o CONSUMIDOR deve receber a compensação estabelecida pela ANEEL.
6.8. A DISTRIBUIDORA deve informar os desligamentos programados com antecedência de pelo menos:
– 5 (cinco) dias úteis, por documento escrito e individual, no caso de unidades consumidoras que prestem serviço essencial ou de pessoa cadastrada usuária de equipamentos de autonomia limitada, vitais à preservação da vida humana e dependentes de energia elétrica;
– 72h, por meio da página da distribuidora na internet e por outros meios que permitam a adequada divulgação, nas demais situações.

CLÁUSULA SÉTIMA: DE OUTROS SERVIÇOS

7.1. A DISTRIBUIDORA pode executar serviços vinculados à prestação do serviço público, desde que o CONSUMIDOR, por sua livre escolha, opte por contratar.
7.2. A DISTRIBUIDORA pode incluir na fatura ou, quando for o caso, no pagamento do consumo ou da compra de créditos, contribuições de caráter social, desde que autorizadas antecipadamente pelo CONSUMIDOR.
7.3. O CONSUMIDOR pode cancelar, a qualquer tempo, a cobrança na fatura de contribuições e doações ou outros serviços por ele autorizados.

CLÁUSULA OITAVA: DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO

8.1. O CONSUMIDOR pode requerer informações, solicitar serviços e encaminhar reclamações, elogios, sugestões e denúncias nos canais de atendimento disponibilizados pela DISTRIBUIDORA.
8.2. A DISTRIBUIDORA deve disponibilizar ao CONSUMIDOR, no mínimo, os seguintes canais de atendimento, para que o CONSUMIDOR seja atendido sem ter que se deslocar do Município onde se encontra a sua unidade consumidora:
8.2.1. presencial, com tempo máximo de espera na fila de 30 minutos, no endereço: 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
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 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 e da DISTRIBUIDORA: 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. 1.2 outubro/2024

www.cemirim.com.br | SAC 0800 772 6995
ANEEL 167 | ARSESP 0800 727 0167 | www.consumidor.gov.br