

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PÚBLICO DE ENERGIA ELÉTRICA PARA UNIDADES CONSUMIDORAS ATENDIDAS EM BAIXA TENSÃO

A Companhia Energética do Ceará, CNPJ nº. 07.047.251/0001-70, com sede Av. Barão de Studart, 2917, doravante denominada CONCESSIONÁRIA, em conformidade com a Lei nº. 8.708 de 11 de setembro de 1990, e CONSELHO REGIONAL DE ENF DO CEARA, doravante denominado CONSUMIDOR, responsável pela unidade consumidora situada na (o) RU MARIO MAMEDE 00609, FATIMA, no município de FORTALEZA, aderem, de forma integral, a este Contrato de Prestação de Serviço Público de Energia Elétrica para Unidades Consumidoras atendidas em Baixa Tensão, na forma de Contrato de Adesão, com base nas Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica, e pelos demais regulamentos presentes e futuros que disciplinam a prestação do serviço público de energia elétrica.

DAS DEFINIÇÕES:

Para os fins e efeitos deste Contrato são adotadas as seguintes definições:

1. CARGA INSTALADA: soma das potências de cada equipamento elétrico, ou eletrodoméstico, que esteja instalado na unidade consumidora, expressa em quilowatt (kW);
2. CONCESSIONÁRIA: empresa distribuidora de energia elétrica, responsável pela prestação de serviços públicos de energia elétrica;
3. CONSUMIDOR: pessoa física (indivíduo) ou jurídica (empresa) que solicitar à CONCESSIONÁRIA o fornecimento de energia elétrica e assumir a responsabilidade pelas obrigações fixadas em regulamentos que dispõem sobre a prestação do serviço público de energia elétrica;
4. ENERGIA ELÉTRICA CONSUMIDA: total da energia elétrica utilizada pelos equipamentos elétricos, ou eletrodomésticos, da unidade consumidora, medida em quilowatt-hora (kWh);
5. GRUPO B: agrupamento composto de unidades consumidoras com fornecimento em tensão inferior a 2,3 quilovolts (kV) e faturadas neste Grupo;
6. INDICADOR DE CONTINUIDADE: valor que expressa a duração em horas e o número de interrupções ocorridas na unidade consumidora em um determinado período de tempo;
7. INTERRUPÇÃO DO FORNECIMENTO: desligamento temporário da energia elétrica para conservação e manutenção da rede elétrica e em situações de casos fortuitos ou de força maior;
8. PADRÃO DE TENSÃO: níveis máximos e mínimos de tensão, expressos em Volts (V), em que a CONCESSIONÁRIA deve entregar a energia elétrica na unidade consumidora, de acordo com os valores estabelecidos pela ANEEL;
9. PONTO DE ENTREGA: é o ponto de conexão do sistema elétrico da CONCESSIONÁRIA com as instalações elétricas da unidade consumidora;
10. POTÊNCIA DISPONIBILIZADA: potência de que o sistema elétrico da CONCESSIONÁRIA dispõe para atender os equipamentos

Nº DO CLIENTE: 8023169-1

ROTA: 02.11000.03.110800

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PÚBLICO DE ENERGIA ELÉTRICA PARA CONSUMIDORES TITULARES DE UNIDADES CONSUMIDORAS DO GRUPO B

A Companhia Energética do Ceará, CNPJ nº 07.047.251/0001-70, com sede em Av. Barão de Studart, 2917, doravante denominada CONCESSIONÁRIA, em conformidade com a Lei nº 8.708 de 31 de setembro de 1990, e CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM COREN, doravante denominado CONSUMIDOR, responsável pela unidade consumidora situada na (o) AV DUQ DE CAXIAS 00653 CS B, PINTO MADEIRA, no município de CRATO, adere(m) de forma integral, a este Contrato de Prestação de Serviço Público de Energia Elétrica para Unidades Consumidoras atendidas em Baixa Tensão, na forma de Contrato de Adesão, com base nas Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica, e pelos demais regulamentos presentes e futuros que disciplinam a prestação do serviço público de energia elétrica.

DAS DEFINIÇÕES:

Para os fins e efeitos deste Contrato são adotadas as seguintes definições:

1. CARGA INSTALADA: soma das potências nominais dos equipamentos elétricos instalados na unidade consumidora, em condições de entrar em funcionamento, expressa em quilowatts (kW);
2. CONSUMIDOR: pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, legalmente representada, que solicite o fornecimento de energia ou o uso do sistema elétrico à DISTRIBUIDORA, assumindo as obrigações decorrentes deste atendimento à(s) sua(s) unidade(s) consumidora(s);
3. DISTRIBUIDORA: agente titular de concessão ou permissão federal para prestar o serviço público de distribuição de energia elétrica;
4. ENERGIA ELÉTRICA ATIVA: aquela que pode ser convertida em outra forma de energia, expressa em quilowatts-hora (kWh);
5. ENERGIA ELÉTRICA REATIVA: aquela que circula entre os diversos campos elétricos e magnéticos de um sistema de corrente alternada, sem produzir trabalho, expressa em quilovolt-ampère-reactivo-hora (kvarh);
6. GRUPO B: grupamento composto de unidades consumidoras com fornecimento em tensão inferior a 2,3 quilovolts (kV);
7. INDICADOR DE CONTINUIDADE: valor que expressa a duração, em horas, e o número de interrupções ocorridas na unidade consumidora, em um determinado período de tempo;
8. INTERRUÇÃO DO FORNECIMENTO: desligamento temporário da energia elétrica para conservação e manutenção da rede elétrica em situações de casos fortuitos ou de força maior;
9. PADRÃO DE TENSÃO: níveis máximos e mínimos de tensão, expressos em volts (V), em que a DISTRIBUIDORA deve entregar a energia elétrica na unidade consumidora, de acordo com os valores estabelecidos pela ANEEL;
10. PONTO DE ENTREGA: conexão do sistema elétrico da DISTRIBUIDORA com a unidade consumidora e situa-se no limite da via pública com a propriedade onde esteja localizada a unidade consumidora;
11. POTÊNCIA DISPONIBILIZADA: potência em quilovolt-ampère (kVA) de que o sistema elétrico da DISTRIBUIDORA deve dispor para atender aos equipamentos elétricos da unidade consumidora;
12. SUSPENSÃO DO FORNECIMENTO: desligamento de energia elétrica da unidade consumidora, sempre que o consumidor não cumprir com as suas obrigações definidas na Cláusula Quarta;
13. TARIFA: valor monetário estabelecido pela ANEEL, fixado em Reais por unidade de energia elétrica ativa ou da demanda de potência ativa; e
14. UNIDADE CONSUMIDORA: conjunto composto por instalações, equipamentos elétricos, condutores e acessórios, incluída a subestação, quando do fornecimento em tensão primária, caracterizada pelo recebimento de energia elétrica em apenas um ponto de entrega, com medição individualizada, correspondente a um único consumidor e localizado em uma mesma propriedade ou em propriedades contíguas.

- encerramento da relação contratual;
22. Cancelar, a qualquer tempo, a cobrança na fatura de contribuições e doações para entidades ou outros serviços executados por terceiros por ele autorizada; e
 23. ser informado sobre o direito à Tarifa Social de Energia Elétrica - TSEE e sobre os critérios e procedimentos para a obtenção de tal benefício, se for o caso; e
 24. receber, até o mês de maio do ano corrente, declaração de quitação anual de débitos do ano anterior, referentes ao consumo de energia elétrica.

CLÁUSULA TERCEIRA: DOS PRINCIPAIS DEVERES DO CONSUMIDOR

Os principais deveres do CONSUMIDOR são:

1. manter a adequação técnica e a segurança das instalações elétricas da unidade consumidora, de acordo com as normas oficiais brasileiras;
2. responder pela guarda e integridade dos equipamentos de medição quando instalados no interior de sua propriedade;
3. Manter livre, aos empregados e representantes da DISTRIBUIDORA, para fins de inspeção e leitura, o acesso às instalações da unidade consumidora relacionadas com a medição e proteção;
4. pagar a fatura de energia elétrica até a data do vencimento, sujeitando-se às penalidades cabíveis em caso de descumprimento;
5. informar à DISTRIBUIDORA sobre a existência de pessoa residente que use equipamentos elétricos indispensáveis à vida na unidade consumidora;
6. manter os dados cadastrais da unidade consumidora atualizados junto à DISTRIBUIDORA, especialmente quando da mudança do titular, solicitando a alteração da titularidade ou o encerramento da relação contratual, se for o caso;
7. informar as alterações da atividade exercida (ex.: residencial; comercial; industrial; rural; etc.) na unidade consumidora;
8. consultar a DISTRIBUIDORA quando o aumento de carga instalada da unidade consumidora exigir a elevação da potência disponibilizada; e
9. ressarcir a DISTRIBUIDORA, no caso de investimentos realizados para o fornecimento da unidade consumidora e não amortizados, excetuando-se aqueles realizados em conformidade com os programas de universalização dos serviços.

CLÁUSULA QUARTA: DA SUSPENSÃO DO FORNECIMENTO

Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a sua interrupção imediata, pelas razões descritas nos itens 1 e 2 seguintes, ou após prévio aviso, pelas razões descritas nos itens 3 a 5:

1. deficiência técnica ou de segurança em instalações da unidade consumidora que ofereçam risco iminente de danos a pessoas, bens ou ao sistema elétrico;
2. fornecimento de energia elétrica a terceiros;
3. impedimento do acesso de empregados e representantes da DISTRIBUIDORA para leitura, substituição de medidor e inspeções necessárias;
4. razões de ordem técnica; e
5. falta de pagamento da fatura de energia elétrica.

CLÁUSULA QUINTA: DA EXECUÇÃO DE SERVIÇOS E CONTRIBUIÇÕES DE CARÁTER SOCIAL

A DISTRIBUIDORA pode:

1. Executar serviços vinculados à prestação do serviço público ou à utilização da energia elétrica, observadas as restrições constantes do contrato de concessão e que o consumidor, por sua livre escolha, opte por contratar; e
2. incluir na fatura, de forma discriminada, contribuições de caráter social, desde que autorizadas antecipadamente e expressamente pelo consumidor.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PÚBLICO DE ENERGIA ELÉTRICA PARA CONSUMIDORES TITULARES DE UNIDADES CONSUMIDORAS DO GRUPO B

A Companhia Energética do Ceará, CNPJ nº. 07.047.251/0001-70, com sede Av. Barão de Studart, 2917, doravante denominada CONCESSIONÁRIA, em conformidade com a Lei nº. 8.708 de 11 de setembro de 1990, e COREN CONS REGIONAL DE ENFERMAGEM, doravante denominado CONSUMIDOR, responsável pela unidade consumidora situada na (o) AV DOM AURELIANO MATOS 01557, CENTRO, no município de LIM. DO NORTE, aderem, de forma integral, a este Contrato de Prestação de Serviço Público de Energia Elétrica para Unidades Consumidoras atendidas em Baixa Tensão, na forma de Contrato de Adesão, com base nas Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica, e pelos demais regulamentos presentes e futuros que disciplinam a prestação do serviço público de energia elétrica.

DAS DEFINIÇÕES:

Para os fins e efeitos deste Contrato são adotadas as seguintes definições:

1. CARGA INSTALADA: soma das potências nominais dos equipamentos elétricos instalados na unidade consumidora, em condições de entrar em funcionamento, expressa em quilowatts (kW);
2. CONSUMIDOR: pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, legalmente representada, que solicite o fornecimento de energia ou o uso do sistema elétrico à DISTRIBUIDORA, assumindo as obrigações decorrentes deste atendimento à(s) sua(s) unidade(s) consumidora(s);
3. DISTRIBUIDORA: agente titular de concessão ou permissão federal para prestar o serviço público de distribuição de energia elétrica;
4. ENERGIA ELÉTRICA ATIVA: aquela que pode ser convertida em outra forma de energia, expressa em quilowatts-hora (kWh);
5. ENERGIA ELÉTRICA REATIVA: aquela que circula entre os diversos campos elétricos e magnéticos de um sistema de corrente alternada, sem produzir trabalho, expressa em quilovolt-ampère-reactivo-hora (kvarh);
6. GRUPO B: grupamento composto de unidades consumidoras com fornecimento em tensão inferior a 2,3 quilovolts (kV);
7. INDICADOR DE CONTINUIDADE: valor que expressa a duração, em horas, e o número de interrupções ocorridas na unidade consumidora em um determinado período de tempo;
8. INTERRUPÇÃO DO FORNECIMENTO: desligamento temporário da energia elétrica para conservação e manutenção da rede elétrica e em situações de casos fortuitos ou de força maior;
9. PADRÃO DE TENSÃO: níveis máximos e mínimos de tensão, expressos em volts (V), em que a DISTRIBUIDORA deve entregar a energia elétrica na unidade consumidora, de acordo com os valores estabelecidos pela ANEEL;
10. PONTO DE ENTREGA: conexão do sistema elétrico da DISTRIBUIDORA com a unidade consumidora e situa-se no limite da via pública com a propriedade onde esteja localizada a unidade consumidora;
11. POTÊNCIA DISPONIBILIZADA: potência em quilovolt-ampère (kVA) de que o sistema elétrico da DISTRIBUIDORA deve dispor para atender aos equipamentos elétricos da unidade consumidora;
12. SUSPENSÃO DO FORNECIMENTO: desligamento de energia elétrica da unidade consumidora, sempre que o consumidor não cumprir com as suas obrigações definidas na Cláusula Quarta;
13. TARIFA: valor monetário estabelecido pela ANEEL, fixado em Reais por unidade de energia elétrica ativa ou da demanda de potência ativa; e
14. UNIDADE CONSUMIDORA: conjunto composto por instalações, equipamentos elétricos, condutores e acessórios, incluída a subestação, quando do fornecimento em tensão primária, caracterizado pelo recebimento de energia elétrica em apenas um ponto de entrega, com medição individualizada, correspondente a um único consumidor e localizado em uma mesma propriedade ou em propriedades contíguas.

CLAUSULA PRIMEIRA: DO OBJETO

Este instrumento contém as principais condições da prestação e utilização do serviço público de energia elétrica entre a DISTRIBUIDORA e o CONSUMIDOR, de acordo com as Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica, e sem prejuízo dos demais regulamentos expedidos pela Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL.

COREN-C
Fls. 28

CLAUSULA SEGUNDA: DOS PRINCIPAIS DIREITOS DO CONSUMIDOR

1. Receber energia elétrica em sua unidade consumidora nos padrões de tensão e de índices de continuidade estabelecidos;
2. ser orientado sobre o uso eficiente da energia elétrica, de modo a reduzir desperdícios e garantir a segurança na sua utilização;
3. escolher uma entre pelo menos 6 (seis) datas disponibilizadas pela DISTRIBUIDORA para o vencimento da fatura;
4. receber a fatura com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis da data do vencimento, exceto quando se tratar de unidades consumidoras classificadas como Poder Público, Iluminação Pública e Serviço Público, cujo prazo deve ser de 10 (dez) dias úteis;
5. responder apenas por débitos relativos à fatura de energia elétrica de sua responsabilidade;
6. ter o serviço de atendimento telefônico gratuito disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia e sete dias por semana para a solução de problemas emergenciais;
7. ser atendido em suas solicitações e reclamações feitas à DISTRIBUIDORA sem ter que se deslocar do Município onde se encontra a unidade consumidora;
8. 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 previstos em normas e regulamentos;
9. ser informado, na fatura, sobre a existência de faturas não pagas;
10. ser informado, na fatura, do percentual de reajuste da tarifa de energia elétrica aplicável a sua unidade consumidora e data de início de sua vigência;
11. ser ressarcido por valores cobrados e pagos indevidamente, acrescidos de atualização monetária e juros;
12. ser informado, por escrito, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias, sobre a possibilidade da suspensão de fornecimento por falta de pagamento;
13. ter a energia elétrica religada, no caso de suspensão indevida, sem quaisquer despesas, no prazo máximo de até 4 (quatro) horas, a partir da constatação da DISTRIBUIDORA ou da informação do CONSUMIDOR;
14. receber, em caso de suspensão indevida do fornecimento, o crédito estabelecido na regulamentação específica;
15. ter a energia elétrica religada, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas para a área urbana ou 48 (quarenta e oito) horas para a área rural, após comprovado o pagamento de fatura pendente;
16. ser ressarcido, quando couber, por meio de pagamento em moeda corrente no prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias, a partir da respectiva data de solicitação ou, ainda, aceitar o conserto ou a substituição do equipamento danificado, em função da prestação do serviço inadequado do fornecimento de energia elétrica;
17. receber, por meio da fatura de energia elétrica, importância monetária se houver descumprimento, por parte da DISTRIBUIDORA, dos padrões de atendimento técnicos e comerciais estabelecidos pela ANEEL;
18. ser informado sobre a ocorrência de interrupções programadas, por meio de jornais, revistas, rádio, televisão ou outro meio de comunicação, com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas;
19. ser informado, por documento escrito e individual, sobre as interrupções programadas, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, quando existir na unidade consumidora pessoa que dependa de equipamentos elétricos indispensáveis à vida;
20. ter, para fins de consulta, nos locais de atendimento, acesso às normas e padrões da DISTRIBUIDORA e às Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica;
21. quando da suspensão do fornecimento, ser informado do pagamento do custo de

- disponibilidade e das condições de encerramento da relação contratual quando da suspensão do fornecimento;
22. cancelar, a qualquer tempo, a cobrança de outros serviços por ela autorizada;
 23. ser informado sobre o direito à Tarifa Social de Energia Elétrica - TSEE e sobre os critérios e procedimentos para a obtenção de tal benefício, se for o caso; e
 24. receber, até o mês de maio do ano corrente, declaração de quitação anual de débitos do ano anterior, referentes ao consumo de energia elétrica.

CLÁUSULA TERCEIRA: DOS PRINCIPAIS DEVERES DO CONSUMIDOR

Os principais deveres do CONSUMIDOR são:

1. manter a adequação técnica e a segurança das instalações elétricas da unidade consumidora, de acordo com as normas oficiais brasileiras;
2. responder pela guarda e integridade dos equipamentos de medição quando instalados no interior de sua propriedade;
3. manter livre a entrada de empregados e representantes da DISTRIBUIDORA para fins de inspeção e leitura dos medidores de energia;
4. pagar a fatura de energia elétrica até a data do vencimento, sujeitando-se às penalidades cabíveis em caso de descumprimento;
5. informar à DISTRIBUIDORA sobre a existência de pessoa residente que use equipamentos elétricos indispensáveis à vida na unidade consumidora;
6. manter os dados cadastrais da unidade consumidora atualizados junto à DISTRIBUIDORA, especialmente quando da mudança do titular, solicitando a alteração da titularidade ou o encerramento da relação contratual, se for o caso;
7. informar as alterações da atividade exercida (ex.: residencial; comercial; industrial; rural; etc.) na unidade consumidora;
8. consultar a DISTRIBUIDORA quando o aumento de carga instalada da unidade consumidora exigir a elevação da potência disponibilizada; e
9. ressarcir a DISTRIBUIDORA, no caso de investimentos realizados para o fornecimento da unidade consumidora e não amortizados, excetuando-se aqueles realizados em conformidade com os programas de universalização dos serviços.

CLÁUSULA QUARTA: DA SUSPENSÃO DO FORNECIMENTO

Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a sua interrupção imediata, pelas razões descritas nos itens 1 e 2 seguintes, ou após prévio aviso, pelas razões descritas nos itens 3 a 5:

1. deficiência técnica ou de segurança em instalações da unidade consumidora que ofereçam risco iminente de danos a pessoas, bens ou ao sistema elétrico;
2. fornecimento de energia elétrica a terceiros;
3. impedimento do acesso de empregados e representantes da DISTRIBUIDORA para leitura, substituição de medidor e inspeções necessárias;
4. razões de ordem técnica; e
5. falta de pagamento da fatura de energia elétrica.

CLÁUSULA QUINTA: DA EXECUÇÃO DE SERVIÇOS E CONTRIBUIÇÕES DE CARÁTER SOCIAL

A DISTRIBUIDORA pode:

1. Executar serviços vinculados à prestação do serviço público ou à utilização da energia elétrica, observadas as restrições constantes do contrato de concessão e que o consumidor, por sua livre escolha, opte por contratar; e
2. incluir na fatura, de forma discriminada, contribuições de caráter social, desde que autorizadas antecipadamente e expressamente pelo consumidor.

CLÁUSULA SEXTA: DO ENCERRAMENTO DA RELAÇÃO CONTRATUAL

Este Contrato poderá ser rescindido nas seguintes situações:

1. pedido voluntário para encerramento da relação contratual e consequente desligamento da unidade consumidora, a partir da data de solicitação;
2. decurso do prazo de 2 (dois) ciclos completos de faturamento após a suspensão regular e ininterrupta do fornecimento à unidade consumidora, exceto nos casos comprovados de procedimentos irregulares ou de religação à revelia praticados durante a suspensão; e
3. pedido de fornecimento formulado por novo interessado referente à mesma unidade consumidora.

CLÁUSULA SÉTIMA: DOS RECURSOS E DA COMPETÊNCIA

1. Vencido o prazo para o atendimento de uma solicitação ou reclamação feita para a DISTRIBUIDORA, ou se houver discordância em relação às providências adotadas, o consumidor pode contatar a ouvidoria da DISTRIBUIDORA;
2. a ouvidoria da DISTRIBUIDORA deve comunicar ao consumidor, em até 30 (trinta) dias, as providências adotadas quanto às suas solicitações e reclamações, cientificando-o sobre a possibilidade de reclamação direta à agência estadual conveniada ou, em sua ausência, à ANEEL, caso persista discordância;
3. sempre que não for oferecido o serviço de ouvidoria pela DISTRIBUIDORA, as solicitações e reclamações podem ser apresentadas pelo consumidor diretamente à agência estadual conveniada, ou, em sua ausência, diretamente à ANEEL.

coelce
Companhia Energética do Ceará

Telefone: 0800 285 0196
www.coelce.com.br

ARCE
AGÊNCIA REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS
DELEGADOS
DO ESTADO DO CEARÁ

Telefone: 0800.275.38.38
www.arce.ce.gov.br

ANEEL
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

Telefone: 0800.61.20.10
www.aneel.gov.br

Nº DO CLIENTE: 9349207-3

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PÚBLICO DE ENERGIA ELÉTRICA PARA CONSUMIDORES TITULARES DE UNIDADES CONSUMIDORAS DO GRUPO B

A Coelce, CNPJ nº. 07.047.251/0001-70, com sede à Rua Padre Valdevino, 150, Fortaleza - CE, doravante denominada DISTRIBUIDORA, em conformidade com a Lei nº.8.708, de 11 de setembro de 1990, e CONSELHO REG DE ENFERMAGEM DO CE COREN, doravante denominado CONSUMIDOR, responsável pela unidade consumidora Nº9349207, situada na (o) RU JOR DEOLINDO BARRETO 00580, no município de SOBRAL, 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.

DAS DEFINIÇÕES:

Para os fins e efeitos deste Contrato são adotadas as seguintes definições:

1. CARGA INSTALADA: soma das potências nominais dos equipamentos elétricos instalados na unidade consumidora, em condições de entrar em funcionamento, expressa em quilowatts (kW);
2. CONSUMIDOR: pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, legalmente representada, que solicite o fornecimento de energia ou o uso do sistema elétrico à DISTRIBUIDORA, assumindo as obrigações decorrentes deste atendimento à(s) sua(s) unidade(s) consumidora(s);
3. DISTRIBUIDORA: agente titular de concessão ou permissão federal para prestar o serviço público de distribuição de energia elétrica;
4. ENERGIA ELÉTRICA ATIVA: aquela que pode ser convertida em outra forma de energia, expressa em quilowatts-hora (kWh);
5. ENERGIA ELÉTRICA REATIVA: aquela que circula entre os diversos campos elétricos e magnéticos de um sistema de corrente alternada, sem produzir trabalho, expressa em quilovolt-ampère-reativo-hora (kvarh);
6. GRUPO B: grupamento composto de unidades consumidoras com fornecimento em tensão inferior a 2,3 quilovolts (kV);
7. INDICADOR DE CONTINUIDADE: valor que expressa a duração, em horas, e o número de interrupções ocorridas na unidade consumidora em um determinado período de tempo;
8. INTERRUÇÃO DO FORNECIMENTO: desligamento temporário da energia elétrica para conservação e manutenção da rede elétrica e em situações de casos fortuitos ou de força maior;
9. PADRÃO DE TENSÃO: níveis máximos e mínimos de tensão, expressos em volts (V), em que a DISTRIBUIDORA deve entregar a energia elétrica na unidade consumidora, de acordo com os valores estabelecidos pela ANEEL;
10. PONTO DE ENTREGA: conexão do sistema elétrico da DISTRIBUIDORA com a unidade consumidora e situa-se no limite da via pública com a propriedade onde esteja localizada a unidade consumidora;
11. POTÊNCIA DISPONIBILIZADA: potência em quilovolt-ampère (kVA) de que o sistema elétrico da DISTRIBUIDORA deve dispor para atender aos equipamentos elétricos da unidade consumidora;
12. SUSPENSÃO DO FORNECIMENTO: desligamento de energia elétrica da unidade consumidora, sempre que o consumidor não cumprir com as suas obrigações definidas na Cláusula Quarta;
13. TARIFA: valor monetário estabelecido pela ANEEL, fixado em Reais por unidade de energia elétrica ativa ou da demanda de potência ativa; e
14. UNIDADE CONSUMIDORA: conjunto composto por instalações, equipamentos elétricos, condutores e acessórios, incluída a subestação, quando do fornecimento em tensão primária, caracterizado pelo recebimento de energia elétrica em apenas um ponto de entrega, com medição individualizada, correspondente a um único consumidor e localizado em uma mesma propriedade ou em propriedades contíguas.

CLAUSULA PRIMEIRA: DO OBJETO

Este instrumento contém as principais condições da prestação e utilização do serviço público de energia elétrica entre a DISTRIBUIDORA e o CONSUMIDOR, de acordo com as Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica, e sem prejuízo dos demais regulamentos expedidos pela Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL.

CLAUSULA SEGUNDA: DOS PRINCIPAIS DIREITOS DO CONSUMIDOR

1. Receber energia elétrica em sua unidade consumidora nos padrões de tensão e de índices de continuidade estabelecidos;
2. ser orientado sobre o uso eficiente da energia elétrica, de modo a reduzir desperdícios e garantir a segurança na sua utilização;
3. escolher uma entre pelo menos 6 (seis) datas disponibilizadas pela DISTRIBUIDORA para o vencimento da fatura;
4. receber a fatura com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis da data do vencimento, exceto quando se tratar de unidades consumidoras classificadas como Poder Público, Iluminação Pública e Serviço Público, cujo prazo deve ser de 10 (dez) dias úteis;
5. responder apenas por débitos relativos à fatura de energia elétrica de sua responsabilidade;
6. ter o serviço de atendimento telefônico gratuito disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia e sete dias por semana para a solução de problemas emergenciais;
7. ser atendido em suas solicitações e reclamações feitas à DISTRIBUIDORA sem ter que se deslocar do Município onde se encontra a unidade consumidora;
8. 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 previstos em normas e regulamentos;
9. ser informado, na fatura, sobre a existência de faturas não pagas;
10. ser informado, na fatura, do percentual de reajuste da tarifa de energia elétrica aplicável a sua unidade consumidora e data de início de sua vigência;
11. ser ressarcido por valores cobrados e pagos indevidamente, acrescidos de atualização monetária e juros;
12. ser informado, por escrito, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias, sobre a possibilidade da suspensão de fornecimento por falta de pagamento;
13. ter a energia elétrica religada, no caso de suspensão indevida, sem quaisquer despesas, no prazo máximo de até 4 (quatro) horas, a partir da constatação da DISTRIBUIDORA ou da informação do CONSUMIDOR;
14. receber, em caso de suspensão indevida do fornecimento, o crédito estabelecido na regulamentação específica;
15. Ter a energia elétrica religada, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas para a área urbana, ou 48 (quarenta e oito) horas para a área rural, observadas as condições gerais de fornecimento;
16. ser ressarcido, quando couber, por meio de pagamento em moeda corrente no prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias, a partir da respectiva data de solicitação ou, ainda, aceitar o conserto ou a substituição do equipamento danificado, em função da prestação do serviço inadequado do fornecimento de energia elétrica;
17. receber, por meio da fatura de energia elétrica, importância monetária se houver descumprimento, por parte da DISTRIBUIDORA, dos padrões de atendimento técnicos e comerciais estabelecidos pela ANEEL;
18. ser informado sobre a ocorrência de interrupções programadas, por meio de jornais, revistas, rádio, televisão ou outro meio de comunicação, com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas;
19. ser informado, por documento escrito e individual, sobre as interrupções programadas, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, quando existir na unidade consumidora pessoa que dependa de equipamentos elétricos indispensáveis à vida;
20. ter, para fins de consulta, nos locais de atendimento, acesso às normas e padrões da DISTRIBUIDORA e às Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica;
21. Quando da suspensão do fornecimento, ser informado das condições de encerramento da relação contratual;

22. Cancelar, a qualquer tempo, a cobrança na fatura de contribuições e doações para entidades ou outros serviços executados por terceiros por ele autorizada; e
23. ser informado sobre o direito à Tarifa Social de Energia Elétrica - TSEE e sobre os critérios e procedimentos para a obtenção de tal benefício, se for o caso; e
24. receber, até o mês de maio do ano corrente, declaração de quitação anual de débitos do ano anterior, referentes ao consumo de energia elétrica.

CLÁUSULA TERCEIRA: DOS PRINCIPAIS DEVERES DO CONSUMIDOR

Os principais deveres do CONSUMIDOR são:

1. manter a adequação técnica e a segurança das instalações elétricas da unidade consumidora, de acordo com as normas oficiais brasileiras;
2. responder pela guarda e integridade dos equipamentos de medição quando instalados no interior de sua propriedade;
3. Manter livre, aos empregados e representantes da distribuidora, para fins de inspeção e leitura, o acesso às instalações da unidade consumidora relacionadas com a medição e proteção;
4. pagar a fatura de energia elétrica até a data do vencimento, sujeitando-se às penalidades cabíveis em caso de descumprimento;
5. informar à DISTRIBUIDORA sobre a existência de pessoa residente que use equipamentos elétricos indispensáveis à vida na unidade consumidora;
6. manter os dados cadastrais da unidade consumidora atualizados junto à DISTRIBUIDORA, especialmente quando da mudança do titular, solicitando a alteração da titularidade ou o encerramento da relação contratual, se for o caso;
7. informar as alterações da atividade exercida (ex.: residencial; comercial; industrial; rural; etc.) na unidade consumidora;
8. consultar a DISTRIBUIDORA quando o aumento de carga instalada da unidade consumidora exigir a elevação da potência disponibilizada; e
9. ressarcir a DISTRIBUIDORA, no caso de investimentos realizados para o fornecimento da unidade consumidora e não amortizados, excetuando-se aqueles realizados em conformidade com os programas de universalização dos serviços.

CLÁUSULA QUARTA: DA SUSPENSÃO DO FORNECIMENTO

Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a sua interrupção imediata, pelas razões descritas nos itens 1 e 2 seguintes, ou após prévio aviso, pelas razões descritas nos itens 3 a 5:

1. deficiência técnica ou de segurança em instalações da unidade consumidora que ofereçam risco iminente de danos a pessoas, bens ou ao sistema elétrico;
2. fornecimento de energia elétrica a terceiros;
3. impedimento do acesso de empregados e representantes da DISTRIBUIDORA para leitura, substituição de medidor e inspeções necessárias;
4. razões de ordem técnica; e
5. falta de pagamento da fatura de energia elétrica.

CLÁUSULA QUINTA: DA EXECUÇÃO DE SERVIÇOS E CONTRIBUIÇÕES DE CARÁTER SOCIAL

A DISTRIBUIDORA pode:

1. Executar serviços vinculados à prestação do serviço público ou à utilização da energia elétrica, observadas as restrições constantes do contrato de concessão e que o consumidor, por sua livre escolha, opte por contratar; e
2. incluir na fatura, de forma discriminada, contribuições de caráter social, desde que autorizadas antecipadamente e expressamente pelo consumidor.

CLÁUSULA SEXTA: DO ENCERRAMENTO DA RELAÇÃO CONTRATUAL

Este Contrato poderá ser rescindido nas seguintes situações:

1. Pedido voluntário do titular da unidades consumidora para encerramento da relação contratual;
2. Decurso do prazo de 2 (dois) ciclos completos de faturamento após a suspensão regular e ininterrupta do fornecimento à unidade consumidora; e
3. pedido de fornecimento formulado por novo interessado referente à mesma unidade consumidora.

CLÁUSULA SÉTIMA: DOS RECURSOS E DA COMPETÊNCIA

1. Vencido o prazo para o atendimento de uma solicitação ou reclamação feita para a DISTRIBUIDORA, ou se houver discordância em relação às providências adotadas, o consumidor pode contatar a ouvidoria da DISTRIBUIDORA;
2. a ouvidoria da DISTRIBUIDORA deve comunicar ao consumidor, em até 30 (trinta) dias, as providências adotadas quanto às suas solicitações e reclamações, cientificando-o sobre a possibilidade de reclamação direta à agência estadual conveniada ou, em sua ausência, à ANEEL, caso persista discordância;
3. sempre que não for oferecido o serviço de ouvidoria pela DISTRIBUIDORA, as solicitações e reclamações podem ser apresentadas pelo consumidor diretamente à agência estadual conveniada, ou, em sua ausência, diretamente à ANEEL.



Telefone: 0800 285 0196
www.eneldistribuicao.com.br



ARCE AGÊNCIA REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS
DELEGADOS
DO ESTADO DO CEARÁ

Telefone: 0800.275.38.38
www.arce.ce.gov.br



ANEEL
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

Telefone: 0800.61.20.10
www.aneel.gov.br