

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 a sua pessoa, não sendo obrigado a assinar termo relacionado a 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, disponibilizada 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 defeito 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: CONTRATO DE ADESÃO Grupo B Internal Use

- 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;

Este documento foi assinado eletronicamente por Joseane Araujo Feitosa Monteiro. Para verificar as assinaturas vá ao site <https://neenergia.portaldeassinaturas.com.br/verificar/> e utilize o código A8EA-0049-2421-7B44.

Este documento foi assinado eletronicamente por Joseane Araujo Feitosa Monteiro.

Para verificar as assinaturas vá ao site <https://neenergia.portaldeassinaturas.com.br/verificar/> e utilize o código A8EA-0049-2421-7B44.

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 microsistema 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 compensação estabelecida pela ANEEL.

6.8. A DISTRIBUIDORA deve informar os desligamentos programados com antecedência de pelo menos:

- 5 (cinco) dias úteis, por documento escrito e individual, no caso de unidades consumidoras que prestem serviço essencial ou de pessoa cadastrada usuária de equipamentos de autonomia limitada, vitais à preservação da vida humana e dependentes de energia elétrica;

- 72h, por meio da página da distribuidora na internet e por outros meios que permitam a adequada divulgação, nas demais situações.

CLÁUSULA SÉTIMA: DE OUTROS SERVIÇOS

7.1. A DISTRIBUIDORA pode executar serviços vinculados à prestação do serviço público, desde que o CONSUMIDOR, por sua livre escolha, opte por contratar.

7.2. A DISTRIBUIDORA pode incluir na fatura ou, quando for o caso, no pagamento do consumo ou da compra de créditos, contribuições de caráter social, desde que autorizadas antecipadamente pelo CONSUMIDOR.

7.3. O CONSUMIDOR pode cancelar, a qualquer tempo, a cobrança na fatura de contribuições e doações ou outros serviços por ele autorizados.

CLÁUSULA OITAVA: DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO

8.1. O CONSUMIDOR pode requerer informações, solicitar serviços e encaminhar reclamações, elogios, sugestões e denúncias nos canais de atendimento disponibilizados pela DISTRIBUIDORA.

8.2. A DISTRIBUIDORA deve disponibilizar ao CONSUMIDOR, no mínimo, os seguintes canais de atendimento, para que o CONSUMIDOR seja atendido sem ter que se deslocar do Município onde se encontra a sua unidade consumidora:

8.2.1. Presencial, com tempo máximo de espera na fila de 30 minutos, no endereço (<https://www.neoenergiabrasilia.com.br/atendimento/Paginas/canais-de-atendimento.aspx>);

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

- Telefone para urgência/emergência: 116

- Telefone para demais atendimentos:

* Se você não estiver no Distrito Federal, ligue 0800 061 0196

* Clientes portadores de deficiência auditiva e de fala - Acessar o atendimento pelo 0800 701 01 51 (ligação gratuita), desde que utilizem aparelho telefônico adaptado para essa finalidade.

8.2.3. Atendimento por Agência Virtual na internet, na página (<https://agenciavirtual.neoenergiabrasilia.com.br/>)

8.2.4. Plataforma "Consumidor.gov.br"

8.2.5. Ouvidoria, quando exigido pela ANEEL: 0800 644 6116

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 substituição do equipamento danificado.

CLÁUSULA NONA: DO ENCERRAMENTO CONTRATUAL

Este documento foi assinado eletronicamente por Joseane Araujo Feitosa Monteiro, em 28/01/2025 às 18:02:10. Para verificar as assinaturas vá ao site <https://neoenergia.portaldeassinaturas.com.br/verificar/> e utilize o código A8EA-0049-2421-7B44.

Para verificar as assinaturas vá ao site <https://neoenergia.portaldeassinaturas.com.br/verificar/> e utilize o código A8EA-0049-2421-7B44.

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 suspensão regular e ininterrupta do fornecimento.

CLÁUSULA DÉCIMA: DA SUJEIÇÃO À LEI DE LICITAÇÕES E CONTRATOS

10.1. Este contrato se sujeita à Lei de Licitações e Contratos, apenas no que couber. Havendo conflito de normas prevalecerá a legislação do setor elétrico.

10.2. Este contrato está vinculado ao Termo de Referência 1 (154911147), com justificativa de Inexigibilidade de Licitação, cuja autorização decorre do Processo Sei! (00131-00002535/2024-14), no âmbito da ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO GAMA;

10.3. A publicação resumida do instrumento de contrato na imprensa oficial será providenciada pela ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO GAMA na forma do art. Art. 228 do DECRETO Nº 44.330/2023;

10.4. As despesas com a execução do presente CONTRATO, no presente exercício, na importância global estimada de R\$ 17.694,21 (dezessete mil seiscientos e noventa e quatro reais e vinte e um centavos) correrá à conta de Fonte 120.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: DISPOSIÇÕES GERAIS

11.1. Além do disposto no presente Contrato aplicam-se às partes as normas da ANEEL, em especial 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.

11.2. 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.

11.3. 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.

11.4. Este contrato atualizado estará disponível no endereço eletrônico da ANEEL: www.aneel.gov.br e da DISTRIBUIDORA: <https://www.neoenergiabrasilia.com.br/Paginas/default.aspx>

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: DO FORO

12.1. 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.

PELA DISTRIBUIDORA:

Fabiola Maria da Cruz de Almeida

CPF: 572.454.284-68 e RG: 2.993.281 SSP/PE

Gustavo Alvares Santos assinado digitalmente por Fabiola Maria Da Cruz De Almeida e Gustavo Alvares Santos. Este documento foi assinado eletronicamente por Joseane Araujo Feitosa Monteiro.

Para verificar as assinaturas vá ao site <https://portaldeassinaturas.com.br/verificar/> e utilize o código A8EA-0049-2421-7B44.

PELA CONSUMIDORA:

Joseane Araujo Feitosa Monteiro

CPF 448.961.153-68 e RG: 3.020.082 SSP/DF

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

EQ. 55/56, Área Especial S/N, Edif. Sede - Setor Central - DF - Bairro Gama - DF - CEP 72405-555 - DF

Telefone(s): (61) 981-842-665

Sítio - www.gama.df.gov.br

00131-00002535/2024-14

Doc. SEI/GDF 161631659

Este documento foi assinado digitalmente por Fabiola Maria Da Cruz De Almeida e Gustavo Alvares Santos. Este documento foi assinado eletronicamente por Joseane Araujo Feitosa Monteiro. Para verificar as assinaturas vá ao site <https://neoenergia.portaldeassinaturas.com.br/verificar/> e utilize o código A8EA-0049-2421-7B44.

Este documento foi assinado digitalmente por Fabiola Maria Da Cruz De Almeida e Gustavo Alvares Santos. Este documento foi assinado eletronicamente por Joseane Araujo Feitosa Monteiro. Para verificar as assinaturas vá ao site <https://neoenergia.portaldeassinaturas.com.br/verificar/> e utilize o código A8EA-0049-2421-7B44.

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi proposto para assinatura digital na plataforma Portal de Assinaturas NEOENERGIA. Para verificar as assinaturas clique no link: <https://neoenergia.portaldeassinaturas.com.br/verificar/A8EA-0049-2421-7B44> ou vá até o site <https://neoenergia.portaldeassinaturas.com.br/verificar/> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código para verificação: A8EA-0049-2421-7B44



Hash do Documento

70D8B65B161AAC109F0DB245D621474CD8CC7E5F1FDDFB691E1F76BF4C31DB26

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 12/02/2025 é(são) :

- Fabiola Maria Da Cruz De Almeida (Signatário - NDB - Neoenergia Distribuição Brasília) - 572.454.284-68 em 12/02/2025 10:05 UTC-03:00
Tipo: Certificado Digital
- Gustavo Alvares Santos (Signatário - NDB - Neoenergia Distribuição Brasília) - 059.098.886-76 em 10/02/2025 17:53 UTC-03:00
Tipo: Certificado Digital
- Joseane Araujo Feitosa Monteiro (Signatário - ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO GAMA) - 448.961.153-68 em 06/02/2025 11:52 UTC-03:00
Tipo: Assinatura Eletrônica

Evidências

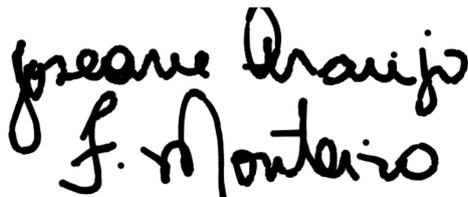
Client Timestamp Thu Feb 06 2025 11:52:23 GMT-0300 (Horário Padrão de Brasília)

Geolocation Latitude: -16.0159365 Longitude: -48.0643547 Accuracy: 32.0989990234375

IP 187.43.165.139

Identificação: Por email: coag@gama.df.gov.br

Assinatura:



Joseane Araujo
F. Monteiro

Hash Evidências:

9834E226C6D73F23A44436203DF315605035A9B0A4BFBEC3DFF397AC54BE606A

O(s) nome(s) indicado(s) para autorizar, bem como seu(s) status em 12/02/2025 é(são) :

Ana Claudia Ferreira Silva - 004.312.001-65 em 06/02/2025 12:01
UTC-03:00

Ana Claudia Ferreira Silva - 004.312.001-65 em 06/02/2025 11:45
UTC-03:00

