



ESTADO DE RORAIMA
"AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS"

CONTRATO Nº 002/2022/JUCERR

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PÚBLICO DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA QUE ENTRE SI FAZEM A RORAIMA ENERGIA S.A. E A JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE RORAIMA.

A **RORAIMA ENERGIA S.A.**, Concessionária do Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ/MF) sob o nº 02.341.470/0001-44, com sede localizada na Avenida Capitão Ene Garcez, nº 691, Centro da cidade de Boa Vista, Estado de Roraima, representada neste ato pela Assistente Comercial do Departamento Comercial, **Dilean Vieira Gonzaga Farias**, portadora da Carteira de Identidade RG nº 152.737 expedida pela SSP/RR, inscrita no Cadastro de Pessoa Física (CPF) nº 660.721.072-49, residente e domiciliada em Boa Vista, Roraima, doravante denominada DISTRIBUIDORA, e **A JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE RORAIMA-JUCERR**, Autarquia Estadual, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 05.685.571/0001-20, com endereço na Avenida Jaime Brasil, nº 157, bairro Centro, na cidade de Boa Vista, Estado de Roraima, neste ato representada pela Presidente, a Sra. **Mariana Ferreira Poltronieri**, brasileira, casada, portadora da Carteira de Identidade RG nº 46308820-7, SSP/SP, inscrita no CPF/MF nº 359.226.188-65, residente e domiciliada na Rua: João Magalhães, nº 00501, Bairro; Jardim Floresta, CEP: 69312-150; aderem, de forma integral, a este Contrato de Prestação de Serviço Público de Energia Elétrica para unidades consumidoras do Grupo B, de acordo com Resolução Normativa 1.000/2021 da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, que trata das Regras de Prestação do Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica, e demais regulamentos expedidos pela ANEEL, mediante as seguintes cláusulas e condições, e ainda, em conformidade com as disposições na Lei nº 8.666/93 e suas alterações, no que couber:

TÍTULO I: DAS DEFINIÇÕES

CLÁUSULA 1º.
seguintes definições:

Para os fins e efeitos deste instrumento contratual, são adotadas as



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE RORAIMA

Av. Jaime Brasil, n.º 157 - Centro

FONE:(095)2121-5353 FAX: 2121-5380

CEP. 69.301-350 - Boa Vista - Roraima - Brasil



ESTADO DE RORAIMA
"AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS"

I. **Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL:** autarquia sob regime especial, vinculada ao Ministério de Minas e Energia, instituída pela Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, que tem por finalidade regular e fiscalizar a produção, transmissão, distribuição e comercialização de energia elétrica, em conformidade com as políticas e diretrizes do governo federal;

II. **Carga instalada:** soma das potências nominais dos equipamentos elétricos instalados na unidade consumidora, em condições de entrar em funcionamento, expressa em kW (quilowatts);

III. **Ciclo de faturamento:** intervalo de tempo correspondente ao faturamento de determinada unidade consumidora;

IV. **Concessionária:** agente titular de concessão federal para prestar o serviço público de distribuição de energia elétrica, de agora em diante denominado distribuidora;

V. **Consumidor:** pessoa física ou jurídica que solicite o fornecimento do serviço à distribuidora, assumindo as obrigações decorrentes desta prestação à sua unidade consumidora;

VI. **Consumidor especial:** consumidor livre ou o conjunto de consumidores livres reunidos por comunhão de interesses de fato ou de direito, cuja carga seja maior ou igual a 500 kW e que tenha adquirido energia elétrica na forma estabelecida no § 5º do art. 26 da Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996;

VII. **Consumidor livre:** consumidor, atendido em qualquer tensão, que tenha exercido a opção de compra de energia elétrica, conforme as condições estabelecidas no art. 15 e no art.16 da Lei nº 9.074, de 7 de julho de 1995;

VIII. **Consumidor potencialmente livre:** consumidor que cumpre as condições estabelecidas para tornar-se livre, mas é atendido de forma regulada;

IX. **Distribuidora:** agente titular de concessão ou permissão federal para prestar o serviço público de distribuição de energia elétrica.

X. **Energia elétrica ativa:** aquela que pode ser convertida em outra forma de energia, em kWh (quilowatts-hora).

XI. **Energia elétrica reativa:** aquela que circula entre os diversos campos elétricos e magnéticos de um sistema de corrente alternada sem produzir trabalho, em kvarh (quilovolt-ampèrereativo-hora);





ESTADO DE RORAIMA
"AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS"

XII. **Fatura:** documento emitido pela distribuidora com a quantia monetária total a ser paga pelo consumidor e demais usuários pela prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica e por outros serviços e atividades, função que pode ser cumprida pelo documento fiscal denominado "Nota Fiscal/Conta de Energia Elétrica";

XIII. **Grupo B:** agrupamento composto de unidades consumidoras com conexão em tensão menor que 2,3 kV e subdividido em subgrupos;

XIV. **Inspeção:** fiscalização posterior à conexão para verificar a adequação aos padrões técnicos e de segurança da distribuidora, o funcionamento do sistema de medição e a confirmação dos dados cadastrais;

XV. **Medição:** processo realizado por equipamento que possibilite a quantificação e o registro de grandezas elétricas associadas ao consumo ou geração de energia elétrica e à potência ativa ou reativa, caso aplicável;

XVI. **Modalidade tarifária:** conjunto de tarifas aplicáveis às componentes de consumo de energia elétrica e demanda, conforme Capítulo VII do Título I da REN 1.000/2021;

XVII. **Ponto de entrega:** conjunto de materiais e equipamentos que se destina a estabelecer a conexão entre as instalações da distribuidora e do consumidor e demais usuários;

XVIII. **Posto tarifário:** período em horas para aplicação das tarifas de forma diferenciada ao longo do dia, considerando a seguinte divisão:

- a) **Posto tarifário ponta:** período composto por 3 (três) horas diárias consecutivas definidas pela distribuidora considerando a curva de carga de seu sistema elétrico, aprovado pela ANEEL para toda a área de concessão ou permissão, não se aplicando aos sábados, domingos, terça-feira de carnaval, sexta-feira da Paixão, Corpus Christi e aos feriados nacionais dos dias 1º de janeiro, 21 de abril, 1º de maio, 7 de setembro, 12 de outubro, 2 de novembro, 15 de novembro e 25 dezembro e os seguintes feriados:
- b) **Posto tarifário fora de ponta:** período composto pelo conjunto das horas diárias consecutivas e complementares àquelas definidas nos postos ponta e, para o grupo B, intermediário;
- c) **Posto tarifário intermediário:** período de 2 (duas) horas, sendo uma hora imediatamente anterior e outra imediatamente posterior ao horário de ponta, aplicado apenas para o grupo B.

XIX. **Ramal de entrada:** conjunto de condutores e acessórios instalados pelo consumidor entre o ponto de conexão e a medição ou a proteção de suas instalações;



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE RORAIMA

Av. Jaime Brasil, n.º 157 - Centro

FONE:(095)2121-5353 FAX: 2121-5380

CEP. 69.301-350 - Boa Vista - Roraima - Brasil



ESTADO DE RORAIMA
"AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS"

XX. **Ramal de conexão:** conjunto de condutores e acessórios instalados pela distribuidora entre o ponto de derivação de sua rede e o ponto de conexão;

XXI. **Sistema de medição para faturamento:** sistema composto por medidor principal, demais equipamentos necessários para a realização da medição para faturamento e, caso existentes, medidor de retaguarda, transformadores para instrumentos (transformadores de potencial e de corrente), canais de comunicação e sistemas de coleta de dados;

XXII. **Tarifa:** valor monetário estabelecido pela ANEEL, fixado em R\$ (Reais) por unidade de energia elétrica ou de demanda de potência, sendo:

- a) **Tarifa de energia – TE:** valor monetário unitário determinado pela ANEEL, em R\$/MWh (reais por megawatt-hora), utilizado para o faturamento mensal do consumo de energia; e
- b) **Tarifa de uso do sistema de distribuição – TUSD:** valor monetário unitário determinado pela ANEEL, em R\$/MWh (reais megawatt-hora) ou em R\$/kW (reais por quilowatt), utilizado para o faturamento mensal do consumidor e demais usuários do sistema de distribuição de energia elétrica pelo uso do sistema.

XXIII. **Unidade consumidora:** conjunto composto por instalações, ramal de entrada, equipamentos elétricos, condutores, acessórios e, no caso de conexão em tensão maior ou igual a 2,3 kV, a subestação, sendo caracterizado por:

- a) recebimento de energia elétrica em apenas um ponto de conexão;
- b) medição individualizada;
- c) pertencente a um único consumidor; e
- d) localizado em um mesmo imóvel ou em imóveis contíguos.

XXIV. **Usuário:** pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, do serviço público de distribuição de energia elétrica, a exemplo de consumidor, gerador, produtor independente, autoprodutor, outra distribuidora e agente importador ou exportador.



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE RORAIMA

Av. Jaime Brasil, n.º 157 - Centro

FONE:(095)2121-5353 FAX: 2121-5380

CEP. 69.301-350 - Boa Vista - Roraima - Brasil



ESTADO DE RORAIMA
"AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS"

TÍTULO II: DO OBJETO E PRAZO DE VIGÊNCIA

CLÁUSULA 2º. O presente Contrato tem por objeto a prestação pela DISTRIBUIDORA do serviço público de distribuição de energia elétrica ao CONSUMIDOR e 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, para atender a unidade consumidora abaixo relacionada, e demais unidades do grupo B de responsabilidade do CONSUMIDOR, localizadas no Estado de Roraima, que forem incluídas durante a vigência deste Contrato.

UNIDADE CONSUMIDORA	ENDEREÇO	LOCALIDADE
416746	Avenida Jaime Brasil, nº 157 - Centro	Boa Vista – RR

CLÁUSULA 3º. O presente Contrato vigorará pelo prazo de 12 (doze) meses, a partir da data de assinatura.

Parágrafo Único - Este contrato será prorrogado automaticamente pelo prazo de 12 (doze) meses, e assim sucessivamente.

TÍTULO III DO VALOR DO CONTRATO

CLÁUSULA 4º. O valor total estimado deste CONTRATO para o período de 12 (doze) meses, é de R\$ 66.000,00 (sessenta e seis mil reais).

Parágrafo Primeiro - A despesa com o presente CONTRATO correrá à conta da dotação orçamentária da **JUCERR** para o exercício 2022, sob a seguinte classificação: 22301.0001.23.122.010.4134.0100.33903900.150.1.1



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE RORAIMA
Av. Jaime Brasil, n.º 157 - Centro
FONE:(095)2121-5353 FAX: 2121-5380
CEP. 69.301-350 - Boa Vista - Roraima – Brasil



ESTADO DE RORAIMA
"AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS"

Parágrafo Segundo – Será providenciada pelo CONTRATANTE a cada início de exercício, dotação orçamentária própria para a cobertura da despesa deste contrato.

Parágrafo Terceiro - Os recursos necessários ao atendimento da despesa inerente ao presente Contrato estão regularmente inscritos na Nota de Empenho Nº 22301.0001.22.00016-2, no valor de R\$ 66.000,00 (sessenta e seis mil reais).

CLÁUSULA 5º. Este Contrato está vinculado ao Termo Certidão de dispensa de Licitação, conforme segue:

- I. Ato Autorizado da Contratação, Doc/SEI Nº 4237989 e 4253570.
- II. Número da Certidão de dispensa de Licitação, Doc/SEI Nº 4234866.

TÍTULO IV DA TARIFA

CLÁUSULA 6º. A DISTRIBUIDORA deve cobrar as tarifas homologadas pela ANEEL pela prestação do serviço público de energia elétrica.

CLÁUSULA 7º. A DISTRIBUIDORA deve aplicar os descontos na tarifa estabelecidos na legislação, bem como, se quiser, conceder descontos de forma voluntária.

CLÁUSULA 8º. A DISTRIBUIDORA deve informar ao CONSUMIDOR sobre o direito de receber a tarifa social de energia elétrica.

CLÁUSULA 9º. A DISTRIBUIDORA deve aplicar o adicional de bandeira tarifária, de acordo com a regulação.

CLÁUSULA 10º. Os valores das tarifas serão reajustados e/ou revisados anualmente.



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE RORAIMA

Av. Jaime Brasil, n.º 157 - Centro

FONE:(095)2121-5353 FAX: 2121-5380

CEP. 69.301-350 - Boa Vista - Roraima - Brasil



ESTADO DE RORAIMA
"AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS"

CLÁUSULA 11º. A DISTRIBUIDORA deve informar ao CONSUMIDOR o percentual de alteração da tarifa de energia elétrica e a data de início de sua vigência.

TÍTULO V: DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

CLÁUSULA 12º. São os principais direitos do Consumidor:

1. ser orientado sobre a segurança e eficiência na utilização da energia elétrica;
2. receber um serviço adequado, que satisfaça as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas;
3. receber compensação monetária se houver descumprimento da DISTRIBUIDORA, dos padrões de qualidade estabelecidos pela ANEEL;
4. ter gratuidade para o aumento de carga, desde que a carga instalada não ultrapasse 50 kW;
- 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;
5. alterar a modalidade tarifária, desde que previsto na regulação da ANEEL, no prazo de até 30 dias;
6. solicitar a inspeção do sistema de medição de faturamento, para verificação do correto funcionamento dos equipamentos;
7. responder apenas por débitos relativos à unidade consumidora de sua titularidade ou vinculados à sua pessoa, não sendo obrigado a assinar o termo relacionado à débitos de terceiros.
8. não ser cobrado pelo consumo de energia elétrica reativa excedente;
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;
10. escolher a data para o vencimento da fatura, dentre as seis datas, no mínimo, disponibilizadas pela DISTRIBUIDORA, exceto na modalidade de pré-pagamento;
11. receber, até o mês de maio do ano corrente, declaração de quitação anual de débitos do ano anterior;
12. são direitos do CONSUMIDOR na modalidade tarifária convencional e branca:

Página 7 de 16



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE RORAIMA

Av. Jaime Brasil, n.º 157 - Centro

FONE:(095)2121-5353 FAX: 2121-5380

CEP. 69.301-350 - Boa Vista - Roraima - Brasil



ESTADO DE RORAIMA
"AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS"

- 12.1. Receber a fatura com periodicidade mensal, considerando as leituras do sistema de medição ou, caso aplicável, o valor por estimativa;
- 12.2. A fatura deve ser entregue, conforme opção do CONSUMIDOR, em versão impressa ou eletrônica, com antecedência do vencimento de pelo menos:
- 10 dias úteis, para classe poder público, Iluminação Pública e Serviço Público;
 - 5 dias úteis, para demais classes.
- 12.3. Receber gratuitamente o código de pagamento ou outro meio que viabilize o pagamento da fatura, de forma alternativa à emissão de segunda via; e
- 12.4. Ser informado, na fatura, sobre a existência de faturas não pagas;
13. São direitos do CONSUMIDOR na modalidade tarifária de pré-pagamento:
- 13.1. Ser informado dos locais para aquisição de créditos e horários de funcionamento;
- 13.2. Receber comprovante no ato da compra de créditos;
- 13.3. 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;
- 13.4. Ser informado sobre a quantidade de créditos disponíveis e avisado da proximidade dos créditos acabarem;
- 13.5. Poder solicitar crédito de emergência, em qualquer dia da semana e horário;
- 13.6. 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;
- 13.7. Ter os créditos transferidos para outra unidade consumidoras de sua titularidade ou a devolução desses créditos por meio de crédito em conta corrente ou ordem de pagamento nos casos de encerramento contratual.
14. O CONSUMIDOR na modalidade de PRÉ-PAGAMENTO e de PÓS-PAGAMENTO ELETRÔNICO deve:
- 14.1. Ser orientado sobre a correta operação do sistema e da modalidade;
- 14.2. Ter o medidor e demais equipamentos verificados e regularizados sem custos em casos de defeitos no prazo de até:
- 6 horas, no meio urbano;
 - 24 horas, no meio rural; e
 - 72 horas, no atendimento por sistema isolado SIGFI ou MIGDI.



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE RORAIMA

Av. Jaime Brasil, n.º 157 - Centro

FONE:(095)2121-5353 FAX: 2121-5380

CEP. 69.301-350 - Boa Vista - Roraima - Brasil



ESTADO DE RORAIMA
"AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS"

TÍTULO VI: DOS DEVERES DO CONSUMIDOR

CLÁUSULA 13º. São os principais deveres do CONSUMIDOR:

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;
2. informar à DISTRIBUIDORA sobre a existência de pessoa residente que use equipamentos elétricos indispensáveis à vida;
3. manter a adequação técnica e a segurança das instalações elétricas da unidade consumidora, de acordo com as normas oficiais brasileiras;
4. consultar a DISTRIBUIDORA quando o aumento de carga instalada da unidade consumidora exigir a elevação da potência disponibilizada;
5. responder pela guarda e integridade dos equipamentos de medição quando instalados no interior de seu imóvel;
6. manter livre à DISTRIBUIDORA, para fins de inspeção e leitura, o acesso às instalações da unidade consumidora relacionadas com a medição e proteção;
7. São deveres do CONSUMIDOR nas modalidades tarifárias convencional, branca e pós-pagamento eletrônico:
 - 7.1. 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%.

TÍTULO VII: DA INTERRUÇÃO DO FORNECIMENTO

CLÁUSULA 14º. A DISTRIBUIDORA pode suspender o fornecimento de energia elétrica, sem aviso prévio ao CONSUMIDOR, quando for constatado:



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE RORAIMA
Av. Jaime Brasil, n.º 157 - Centro
FONE: (095) 2121-5353 FAX: 2121-5380
CEP. 69.301-350 - Boa Vista - Roraima - Brasil



ESTADO DE RORAIMA
"AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS"

- I – deficiência técnica ou de segurança em instalações da unidade consumidora, que causem risco iminente de danos a pessoas, bens ou ao sistema elétrico;
- II – fornecimento de energia elétrica a terceiros.

CLÁUSULA 15º. A DISTRIBUIDORA pode suspender o fornecimento de energia elétrica, com aviso prévio ao CONSUMIDOR, quando for constatado:

- I – falta de pagamento da fatura ou do consumo de energia elétrica;
- II – impedimento do acesso à DISTRIBUIDORA para leitura, substituição de medidor e inspeções necessárias;
- III – razões de ordem técnica.

CLÁUSULA 16º. 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 dias, nos casos de inadimplemento.

CLÁUSULA 17º. 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.

CLÁUSULA 18º. A DISTRIBUIDORA não pode suspender o fornecimento após o decurso do prazo de 90 dias, contado da data da fatura vencida e não paga, exceto se comprovar que não suspendeu por determinação judicial ou outro motivo justificável.

CLÁUSULA 19º. O CONSUMIDOR deve ter a energia elétrica religada, a partir da constatação da DISTRIBUIDORA ou da solicitação do CONSUMIDOR, nos seguintes prazos:

- até 4h, em caso de suspensão indevida, sem custo;
- até 24h, para a área urbana;
- até 48h para a área rural.



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE RORAIMA
Av. Jaime Brasil, n.º 157 - Centro
FONE:(095)2121-5353 FAX: 2121-5380
CEP. 69.301-350 - Boa Vista - Roraima - Brasil



ESTADO DE RORAIMA
"AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS"

Parágrafo Único – 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:

- 72h, em caso de suspensão indevida, sem custo;
- 120h, nas demais situações.

CLÁUSULA 20º. Em caso de suspensão indevida do fornecimento de energia elétrica, o CONSUMIDOR deve receber a compensação estabelecida pela ANEEL.

CLÁUSULA 21º. A DISTRIBUIDORA deve informar os desligamentos programados com antecedência de pelo menos:

- 5 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.

TÍTULO VIII: DE OUTROS SERVIÇOS

CLÁUSULA 22º. A Distribuidora pode executar serviços vinculados à prestação do serviço público, desde que o CONSUMIDOR, por sua livre escolha, opte por contratar.

CLÁUSULA 23º. 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.

CLÁUSULA 24º. O CONSUMIDOR pode cancelar, a qualquer tempo, a cobrança na fatura de contribuições e doações ou outros serviços por ele autorizados.



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE RORAIMA

Av. Jaime Brasil, n.º 157 - Centro

FONE:(095)2121-5353 FAX: 2121-5380

CEP. 69.301-350 - Boa Vista - Roraima - Brasil



ESTADO DE RORAIMA
"AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS"

TÍTULO IX: DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO

CLÁUSULA 25º. O CONSUMIDOR pode requerer informações, solicitar serviços e encaminhar reclamações, elogios, sugestões e denúncias nos canais de atendimento disponibilizados pela DISTRIBUIDORA.

CLÁUSULA 26º. 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:

I - presencial, com tempo máximo de espera na fila de 30 minutos, no endereço: no site www.roraimaenergia.com.br pode ser verificado o endereço do posto mais próximo);

II - telefônico: gratuito, inclusive para ligação de celular, disponível 24h por dia e 7 dias por semana, nos seguintes números:

- Telefone para urgência/emergência: 0800 701 9120;

- Telefone para demais atendimentos: 0800 701 9120.

III - atendimento por Agência Virtual na internet, na página: www.roraimaenergia.com.br.

IV - plataforma "Consumidor.gov.br";

V - Ouvidoria, quando exigido pela ANEEL: 0800 095 1152.

CLÁUSULA 27º. O CONSUMIDOR deve receber um número de protocolo no início do atendimento, que deve ser disponibilizado por meio eletrônico em até 1 dia útil.

CLÁUSULA 28º. 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.



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE RORAIMA

Av. Jaime Brasil, n.º 157 - Centro

FONE:(095)2121-5353 FAX: 2121-5380

CEP. 69.301-350 - Boa Vista - Roraima - Brasil



ESTADO DE RORAIMA
"AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS"

Parágrafo Único - 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.

CLÁUSULA 29º. A DISTRIBUIDORA deve solucionar as reclamações do CONSUMIDOR em até 5 dias úteis do protocolo, ressalvados os prazos de solução especiais estabelecidos na regulação da ANEEL.

Parágrafo Primeiro – Caso seja necessária a realização de visita técnica à unidade consumidora, o prazo para solução da reclamação é de até 10 dias úteis.

Parágrafo Segundo – Caso o problema não seja solucionado, o CONSUMIDOR deve entrar em contato com a ouvidoria da DISTRIBUIDORA, se existente.

Parágrafo Terceiro – A Ouvidoria da DISTRIBUIDORA deve comunicar as providências adotadas ao CONSUMIDOR, em até 10 dias úteis;

Parágrafo Quarto - 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>.

CLÁUSULA 30º. As reclamações do CONSUMIDOR sobre danos em equipamentos devem ser realizadas diretamente à DISTRIBUIDORA, em até 5 anos da ocorrência.

Parágrafo Único – 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.



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE RORAIMA

Av. Jaime Brasil, n.º 157 - Centro

FONE:(095)2121-5353 FAX: 2121-5380

CEP. 69.301-350 - Boa Vista - Roraima – Brasil



ESTADO DE RORAIMA
"AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS"

TÍTULO X: DO ENCERRAMENTO CONTRATUAL

CLÁUSULA 31º. O encerramento contratual ocorre nas seguintes situações:

1. Solicitação do CONSUMIDOR, a qualquer tempo;
2. Pedido de conexão ou de alteração de titularidade formulado por novo CONSUMIDOR para a mesma unidade consumidora;
3. Término da vigência do contrato.
4. A critério da DISTRIBUIDORA, no decurso do prazo de 2 ciclos completos de faturamento após a suspensão regular e ininterrupta do fornecimento.

TÍTULO XI: DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

CLÁUSULA 32º. 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.

CLÁUSULA 33º. 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.

CLÁUSULA 34º. 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.

CLÁUSULA 35º. Este contrato atualizado estará disponível no endereço eletrônico da ANEEL: www.aneel.gov.br e da DISTRIBUIDORA: www.roraimaenergia.br.





ESTADO DE RORAIMA
"AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS"

TÍTULO XII: DO FORO

CLÁUSULA 36º. 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.

E, por haverem assim ajustado, assinam as partes o presente instrumento em 02 (duas) vias de igual teor, na presença das testemunhas abaixo.

Boa Vista – RR, 03 de Março de 2022.

Pela **JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE RORAIMA – JUCERR** (CONSUMIDOR)
MARIANA FERREIRA POLTRONIERI
Presidente da JUCERR – CPF 359.226.188-65

Pela **RORAIMA ENERGIA S.A. (DISTRIBUIDORA)**
DILEAN VIEIRA GONZAGA FARIAS
Assistente Comercial – Departamento Comercial CPF Nº 660.721.072-49



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE RORAIMA
Av. Jaime Brasil, n.º 157 - Centro
FONE:(095)2121-5353 FAX: 2121-5380
CEP. 69.301-350 - Boa Vista - Roraima – Brasil



ESTADO DE RORAIMA
"AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS"

TESTEMUNHAS:

1.

2.



JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE RORAIMA

Av. Jaime Brasil, n.º 157 - Centro

FONE: (095) 2121-5353 FAX: 2121-5380

CEP. 69.301-350 - Boa Vista - Roraima - Brasil