

CARTILHA

Energia para você

Conheça nossos produtos e serviços.



NEOENERGIA
PERNAMBUCO

A Neoenergia Pernambuco e você.

SEJA BEM-VINDO!

Apresentaremos a seguir os benefícios e os serviços que dispomos na nossa área de Relacionamento com Grandes Clientes. Nosso principal objetivo é oferecer um atendimento exclusivo e personalizado para os nossos clientes corporativos. Para tanto, contamos com uma equipe especializada para atendê-lo.

Neste guia, você conhecerá todas as facilidades disponíveis, canais de atendimento e poderá entender um pouco mais sobre todos os nossos serviços.

Conte sempre com a gente!



Nós somos a **Neoenergia Pernambuco**

A Neoenergia Pernambuco, empresa do Grupo Neoenergia, distribui energia elétrica para os 184 municípios pernambucanos e para a cidade de Pedras de Fogo, na Paraíba. Também é responsável pela geração e distribuição de energia elétrica no Arquipélago de Fernando de Noronha. Sua área de concessão é de 98,5 mil quilômetros quadrados.

A empresa, que tem 3,8 milhões de clientes (9,4 milhões de habitantes), investe constantemente para fornecer energia de forma segura e com qualidade.

Seus direitos e deveres:

Convidamos você a conhecer seus direitos e deveres para construirmos uma relação de confiança, respeito e transparência.

DIREITOS

- Receber energia elétrica nos padrões de tensão e de índices de continuidade estabelecidos.
- Ser orientado sobre o uso eficiente da energia, reduzindo desperdícios e garantindo a sua segurança.

VOCÊ DEVE

- Manter sempre o cadastro atualizado junto à distribuidora.
- Cumprir as cláusulas contratuais estabelecidas entre a empresa e a distribuidora.

Fale com a gente

Temos o compromisso de tornar seu atendimento sempre mais fácil e rápido. Saiba quais são os canais disponíveis para que você entre em contato conosco:



Call Center Corporativo

Através de 0800 281 2236, você pode tirar dúvidas e consultar o andamento de algumas solicitações.



Portal Clientes Corporativos

Através do nosso Portal, você pode fazer suas solicitações on-line! Na mesma hora, você recebe o protocolo de atendimento. **Clique aqui** para acessar e faça seu cadastro.



Atendimento Presencial Agendado

Se você precisar de uma reunião ou uma consultoria, dispomos de um ambiente exclusivo de atendimento presencial. Agende sua visita com seu analista.



E-mail Clientes Corporativos

Você também pode enviar suas solicitações para o nosso e-mail: clientescorporativoscelpe@neoenergia.com. Dispomos de uma equipe que faz a triagem de todas as solicitações, gerando o protocolo e direcionando para as áreas responsáveis.



Se você ainda não é nosso cliente...

Estamos felizes por saber que você escolheu nosso estado para empreender e investir. Queremos iniciar nossa parceria oferecendo todas as informações necessárias. Desejamos facilitar sua experiência com a Neoenergia Pernambuco desde o começo e a qualquer momento conte com nossa equipe de relacionamento para ajudá-lo. Confira a seguir como você poderá usufruir dos nossos serviços:



Ligação Nova e Obras



DISPONIBILIDADE/VIABILIDADE TÉCNICA

Para ligação nova com demanda a contratar maior de 200kW ou empreendimentos de múltiplas unidades residenciais com quantidade igual ou superior a 200 unidades consumidoras, é necessário, primeiramente, solicitar análise de disponibilidade de rede.

Validade do Parecer de Disponibilidade: 180 dias



ANÁLISE DE PROJETOS

Antes de submeter seu pedido de análise de projeto, verifique se você está de posse de toda documentação necessária:

- Formulário de Solicitação de Análise de Projeto;
- ART / TRT;
- Memorial Descritivo;
- Diagrama Unifilar;
- Plantas da situação, de locação com indicação da área construída com localização da medição, da subestação e entrada de energia e desenho completo da subestação ou cubículo de medição;
- Projeto de malha de aterramento com ART específico para o caso de subestação com potência maior ou igual a 1.000kVA.

Se estiver tudo certo com a sua documentação, entre no Portal de Clientes Corporativos e faça seu pedido. A nota de Análise de Projeto (92) só é criada após análise da documentação e mediante ausência de pendências.

Prazo regulatório: 30 dias



Reanálise

Caso seu projeto tenha pendências, mesmo após a nota 92 ser criada, é necessário fazer os ajustes e solicitar a reanálise do projeto.

Prazo regulatório: 30 dias



INSPEÇÃO E LIGAÇÃO

Após a aprovação do seu projeto, você precisa solicitar à Neoenergia Pernambuco a inspeção e ligação da subestação, no Portal Clientes Corporativos. Uma equipe técnica visitará o local para avaliar a necessidade de obra ou não. Se houver, será elaborado um projeto de extensão de rede e apresentado ao solicitante uma carta-orçamento.

Prazo regulatório: 30 dias



TC e TP

Para o caso de medição de alta-tensão, você precisa solicitar os equipamentos de medição (TC e TP) .

EXECUÇÃO DE OBRAS

Havendo necessidade de obras, os prazos para execução são: até 120 dias para obras com extensão de rede de até 1km. Acima disso, o cronograma será definido pela distribuidora.

A obra terá início após a concordância do orçamento e assinatura dos contratos CUSD, CCER e Contrato de Participação Financeira.

Mesmo sem a necessidade de execução de obras, o cliente deve assinar o CUSD e o CCER.



Atenção!

Caso haja participação financeira por parte do cliente, uma fatura de obra será enviada após o recebimento dos contratos assinados. Quando identificado o pagamento, daremos início à execução da obra.



DADOS DE CURTO-CIRCUITO, ESTUDO E COMISSONAMENTO DA PROTEÇÃO

Para casos em que há disjunção em alta-tensão, apresentar estudo de proteção em arquivo digital, através do Portal Clientes Corporativos, para análise. Para elaborar o estudo de proteção, solicite os dados de curto-circuito. Após a aprovação e implantação dos ajustes, é necessário apresentar relatório de comissionamento da proteção para aprovação final.

VISTORIA E LIGAÇÃO

Chegamos ao último passo para a ligação da sua subestação. Após a execução da obra, será realizada a vistoria técnica da montagem da subestação.

Prazo regulatório da vistoria: 03 dias úteis (urbano) e 05 dias úteis (rural).

Não havendo pendências, a unidade será ligada em até 07 dias úteis.

Se você já é nosso cliente...

Nossa parceria é muito importante e queremos sempre oferecer para você a melhor experiência. A área de relacionamento com Grandes Clientes está preparada para atender todas as suas solicitações de forma proativa e personalizada.

Para que você se mantenha informado sobre nossos serviços, apresentaremos a seguir as dúvidas mais frequentes e dicas de como gerir melhor o seu contrato. Caso ainda não conheça seu analista de relacionamento, agende uma consultoria gratuita com nossa equipe de analistas, através do nosso e-mail clientescorporativoscelpe@neoenergia.com ou canal de WhatsApp: 81 7339-7818.



COMO SOLICITAR DESLIGAMENTO PROGRAMADO?

O Desligamento Programado é um serviço de desligamento temporário, oferecido pela Neoenergia Pernambuco, com data e horário agendados pelo cliente, que poderá ser solicitado para manutenção de subestações, ponto de medição, dentre outros.

Esta solicitação deverá ser feita através do **nosso portal**, com 10 dias úteis de antecedência em relação à data do desligamento. O serviço é programado em horário comercial, das 9h às 16h30, de segunda a sexta-feira.

Confira abaixo as informações necessárias no momento da solicitação:

- Data do desligamento.
- Hora do desligamento.
- Data da religação.
- Hora da religação.
- Número da conta-contrato.
- Motivo do desligamento.

- O lacre será rompido.
- Pessoa e telefone para contato.
- CNPJ é substituto tributário?
- Está ciente do valor a ser cobrado para realização do serviço?



COMO INFORMAR A FALTA DE ENERGIA OU EMERGÊNCIAS?

Em caso de falta de energia ou emergência, utilize o canal exclusivo da prontidão de luz, ligue para o número: **0800 281 2236**.

Para registrar um pedido de informações sobre a qualidade de fornecimento de sua unidade consumidora, utilize o e-mail:

clientescorporativoscelpe@neoenergia.com e indique as datas das ocorrências para fazermos uma análise.

POSSO SER CLIENTE DO GRUPO A E SER FATURADO NA TARIFA DE BAIXA TENSÃO?

Sim, você pode optar por ser faturado na tarifa de baixa tensão (Convencional Monômia Optante), de acordo com as seguintes condições:

- Possuir um transformador com potência igual ou inferior a 112,5 kVA;
- Caso seja da subclasse cooperativa de eletrificação rural e a potência nominal total dos transformadores for igual ou inferior a 750 kVA;
- Se a sua unidade estiver em área de veraneio ou turismo, com atividades de serviços de hotelaria ou pousada (independentemente da potência nominal total dos transformadores);
- Se a unidade possuir instalações permanentes para prática de atividades esportivas ou realizar exposições agropecuárias e a potência instalada em projetores utilizados na iluminação dos locais for igual ou superior a 2/3 da carga instalada.

QUAIS OS PRAZOS PARA SOLICITAÇÃO DE ALTERAÇÃO CONTRATUAL?

Grande parte dos nossos prazos são definidos pela agência reguladora ANEEL. Para o aumento de demanda, o prazo é de 30 dias, contados a partir da data de solicitação. Caso a nova demanda seja superior a 100 kW, o prazo passa a ser de 60 dias, pois é preciso realizar um estudo para verificar se a rede suporta a nova. Para redução de demanda, o prazo é de até 90 dias, contados a partir da data da solicitação. É importante lembrar que a redução de demanda só pode ser solicitada uma vez ao ano.

Por fim, para mudança de modalidade tarifária, o prazo de alteração entre modalidades horo sazonais é de 30 dias. Para alterações entre modalidades tarifárias horárias para Convencional Monômnia Optante, o prazo é de 2 ciclos de faturamento.

COMO EVITAR O CONSUMO DE ENERGIA REATIVA?

A energia elétrica necessária para o funcionamento de equipamentos - como motores, transformadores e fornos - é formada por duas componentes: ativa (energia ativa) e reativa (energia reativa). A energia ativa, medida em kWh, é aquela que realmente executa trabalho. No caso dos motores, é a responsável pelo movimento de rotação. Já a energia reativa, medida em kVarh, é a componente da energia elétrica que não realiza trabalho, mas também é consumida pelos equipamentos, com a finalidade de formar os campos eletromagnéticos necessários para o funcionamento.

CONSEQUÊNCIAS DE UM BAIXO FATOR DE POTÊNCIA

- Redução da capacidade dos alimentadores do sistema elétrico.
- Desgaste prematuro dos equipamentos elétricos.
- Aumento de perdas elétricas nas linhas de distribuição.
- Acréscimos nos valores da conta de energia elétrica.

DICAS PARA CORRIGIR FATOR DE POTÊNCIA

- Desligue motores e transformadores que estejam operando vazio.
- Avalie a possibilidade de redimensionar equipamentos.
- Redistribua cargas pelos diversos circuitos.
- Para instalar capacitadores, contrate apenas profissionais habilitados ou empresas especializadas. Esta é a solução mais fácil e prática para otimizar o uso de energia elétrica.
- Revise os capacitadores já instalados.

DICA PARA OTIMIZAÇÃO DA FATURA

Você sabia que é muito importante observar se o valor faturado está acima do contratado? Fique de olho para que você não pague a mais por isso! Vamos te explicar: todas as unidades do Grupo A precisam contratar demanda, que é um valor fixo disponível para uso mensalente.

ENDEREÇO		00.000,00	NÚMERO DA NOTA FISCAL 00000000	Nº DA INSTALAÇÃO 0000000
DEMANDA CONTRATADA		CLASSIFICAÇÃO A4 Horo-sazonal Verde INDUSTRIAL - INDUSTRIAL		
RESERVADO AO FISCO 445D.BEEE.D2FD.2545.E08C.4C57.51FB.087C				
DESCRIÇÃO DA NOTA FISCAL E INFORMAÇÕES IMPORTANTES				
DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	PREÇO(R\$)	VALOR(R\$)	
Demanda Ativa(kW)	350,0000000	26.15833762	9.155,41	
Demanda Reativa Excedente.(kVAR)	0,0000000	26.15833762	0,00	
Consumo Ativo Na Ponta(kWh)-TUSD	93,8000000	1,69206251	158,71	
Consumo Ativo Fora de Ponta(kWh)-TUSD	1.260,0000000	0,09274944	116,86	
BANDEIRA AMARELA			DEMANDA DE ULTRAPASSAGEM	

Esse valor contratado e o valor faturado devem ser o mais próximo possível. Então, é importante acompanhar mensalmente esses números, para que você esteja contratando a demanda ideal para o seu negócio!

Quando sua empresa está subcontratada, além de pagar pela demanda que contratou, você paga o excedente ao contrato, ou seja, uma multa por ultrapassagem equivalente a duas vezes o valor da tarifa normal. A ultrapassagem é cobrada quando a demanda registrada excede em mais de 5% a demanda contratada, conforme determina a Resolução Normativa 1.000/2021, em seu item II do Art 301.

Para regularizar a sua demanda, encaminhe um e-mail para clientescorporativoscelpe@neoenergia.com solicitando a orientação adequada para a formalização do pedido de aumento ou redução de demanda. Após a formalização, serão realizadas algumas análises que determinarão se haverá necessidade ou não de execução de obras de melhorias na rede para te atender, assim como o prazo para sua implantação.

E lembre-se: antes de solicitar qualquer ajuste é importante entender a forma que a energia está sendo utilizada. A definição da nova demanda deve considerar também o perfil de utilização futuro!

Conte sempre com a gente!

Conheça alguns conceitos

TENSÃO DE FORNECIMENTO

É a tensão disponibilizada no ponto da entrega de energia elétrica. Nas tomadas de sua residência, por exemplo, pode ser de 220V. Já na área de concessão da Neoenergia Pernambuco, a tensão disponibilizada aos clientes do Grupo A pode ser de 13.800V, 69.000V ou 138.000V, ou seja, recebem energia em tensão acima de 2,3 kV.

Essas unidades são responsáveis por transformar a energia (é necessário instalar um transformador, operá-lo e mantê-lo), além de assinar um contrato de uso do sistema de distribuição (CUSD) e outro de compra de energia elétrica regulada (CCER). Conheça os subgrupos dos clientes do Grupo A:

Subgrupo A1	Tensão de fornecimento igual ou superior a 230kV.
Subgrupo A2	Tensão de fornecimento de 88kV a 138kV.
Subgrupo A3	Tensão de fornecimento de 69kV.
Subgrupo A3a	Tensão de fornecimento de 30kV a 44kV.
Subgrupo A4	Tensão de fornecimento de 2,3kV a 25kV.
Subgrupo A5	Tensão de fornecimento inferior a 2,3kV, atendimento a partir de sistema subterrâneo de distribuição.

CONSUMO E DEMANDA

Para iniciar o entendimento desses conceitos, podemos fazer uma comparação com o sistema de saneamento. A demanda seria o tamanho do cano d'água, enquanto o consumo seria a água que passa dentro deste cano:

DEMANDA (CANO)



CONSUMO (ÁGUA)

O consumo de energia elétrica nada mais é do que a quantidade de energia elétrica absorvida por uma instalação, ela pode ser medida, por exemplo, em kWh (quilowatt-hora) ou em MWh (megawatt-hora).

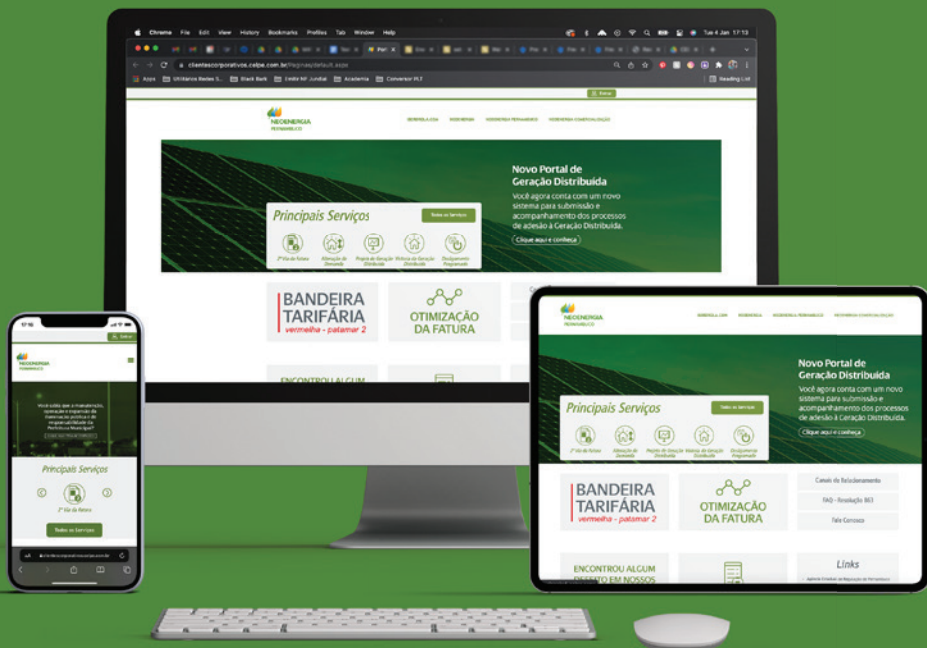
A demanda, para cálculo do faturamento mensal, será o valor máximo registrado no mês, entre:

- **Demanda Medida:** maior demanda de potência ativa, verificada por medição, integralizada em intervalos de 15 minutos durante o período de faturamento.
- **Demanda Contratada:** disponibilizada no ponto de entrega, conforme valor e período de vigência, fixados em contrato entre o cliente e a Neoenergia Pernambuco.

É de responsabilidade do usuário, com base nas cargas instaladas e no processo produtivo, definir o valor necessário para a demanda.

Quando os montantes de demanda de potência ativa ou de uso do sistema de distribuição (MUSD), já medidos, excederem em mais de 5% os valores contratados, aplica-se a cobrança da ultrapassagem, conforme a seguinte equação:

R\$ Ultrapassagem = kW Medido - kW Contratado x 2 x Tarifa Ultrapassagem
ESTRUTURA OU MODALIDADE TARIFÁRIA



Para saber mais, acesse o site clientes corporativos da **Neoenergia Pernambuco**.

