

MANUAL DO CONSUMIDOR



Somos o
cooperativismo
no Brasil

somos
coop

EMPRESA COM SISTEMA
DE GESTÃO DA QUALIDADE
CERTIFICADO ISO 9001

SEJA BEM-VINDO

à CERVAM!

Criamos este manual para que você possa conhecer melhor a CERVAM. Aqui você encontrará informações importantes, irá conhecer nossos canais de atendimento, e poderá entender um pouco mais a respeito dos seus direitos e deveres como consumidor de energia elétrica.



SEDE ADMINISTRATIVA

A Cooperativa de Energização e Desenvolvimento do Vale do Mogi – CERVAM – foi criada no dia 5 de abril de 1964 por um grupo de produtores rurais de quatro municípios: Porto Ferreira, Santa Rita do Passa Quatro, Pirassununga e Santa Cruz das Palmeiras.

Posteriormente, a cooperativa atendeu os municípios de Descalvado e Aguaí. O grupo que participou da criação da CERVAM acreditou que seria possível levar energia elétrica até a zona rural desses municípios. Naquela época, a falta de estrutura de distribuição de energia em propriedades rurais desses seis municípios e o desinteresse por parte das concessionárias paulistas em fazer chegar a luz elétrica ao homem do campo fizeram com que surgisse a CERVAM.

Aquele grupo de idealistas formado por produtores rurais da região passaram a discutir o problema. Os encontros eram realizados na Casa da Lavoura, pelo engenheiro agrônomo Sr. Francisco Noviello, que foi um grande incentivador para a formação da Cervam, em Porto Ferreira. O objetivo era atender uma demanda que existia, mas que não era suprida pelas concessionárias de energia devido à baixa densidade de carga e por não ser lucrativo para as mesmas.

Desde seu início, a CERVAM atendeu a zona rural, mas com o crescimento dos municípios, algumas delas passaram a fazer parte do perímetro urbano, e se transformaram em loteamentos. Além disso, a CERVAM atende também diversas indústrias, clientes de grande porte e consumidores com sistema de irrigação, consagrando-se com uma das cooperativas permissionárias mais confiáveis de fornecimento de energia elétrica do Estado de São Paulo, com perdas técnicas abaixo das grandes concessionárias.

CANAIS DE ATENDIMENTO

ao consumidor



SAC
0800 016 1561

- Atendimento emergencial: 24 horas
- Atendimento comercial: das 7h às 17h de segunda à quarta-feira e 7h às 16h30 de quinta à sexta-feira (dias úteis).



E-mail
atendimento@cervam.com.br



Site e Agência Virtual
www.cervam.com.br

- Cadastrar fatura por e-mail
- Consultar débitos pendentes
- Consultar desligamentos programados
- Consultar histórico de consumo
- Dúvidas sobre consumo
- Emitir 2ª via da conta
- Orientações e dicas gerais



WhatsApp
0800 016 1561

- Consultar débitos pendentes
- Emitir 2ª via da conta
- Emitir código de barras para pagamento
- Informar falta de energia
- Solicitar religação de energia



Presencial
Postos de Atendimento

• **Sede da CERVAM**

Rodovia SP 215, Km 96,7 – Bairro São João – Porto Ferreira-SP.

Segunda à quarta-feira das 7h às 17h e quinta à sexta-feira das 7h às 16h30 (dias úteis)

FACILIDADES PARA VOCÊ

para você



PIX

O Pix está disponível para o pagamento das contas de energia da **CERVAM**. Encontre o QR Code do Pix na parte inferior da fatura ou solicite o **Pix Cópia e Cola** através da nossa agência virtual www.cervam.com.br



FATURA POR E-MAIL

Ao invés de receber sua conta de energia pelo correio, você pode recebê-la mensalmente por e-mail. É prático, grátis e seguro. Faça sua adesão através de nosso site www.cervam.com.br



DÉBITO AUTOMÁTICO

Disponibilizamos a opção de débito automático de suas contas de energia. Cadastre-se levando sua conta de energia diretamente aos bancos autorizados. Entre em contato conosco para saber se seu banco já possui essa comodidade.



AGÊNCIA VIRTUAL

Um espaço onde o consumidor pode solicitar serviços sempre que desejar, através do celular ou computador, sem precisar sair do conforto de sua casa. Acesse nosso site www.cervam.com.br



COMUNICADOS

Para manter nossos consumidores sempre informados e atualizados, utilizamos e-mails e mensagens SMS como canais de comunicação eficazes, que nos permitem enviar lembretes e informações de grande interesse de nossos consumidores. Sempre que houver uma ocorrência significativa, garantimos que um comunicado seja enviado imediatamente.

ECONOMIZE ENERGIA

de maneira eficiente

Separamos algumas dicas para que você possa aproveitar mais a sua energia de forma consciente.



Geladeira

- Posicione-a longe de fontes de calor, como raios solares, fogão e forno;
- Evite abrir a porta sem necessidade;
- Mantenha em bom estado as borrachas de vedação da porta.



Chuveiro

- Evite tomar banhos demorados;
- Feche a torneira enquanto se ensaboa;
- Ajuste a temperatura para a posição "Verão", pois em "Inverno" o consumo é maior.



Televisão

- Não deixe a TV ligada sem necessidade. Desligue-a se não houver ninguém assistindo;
- Evite o hábito de dormir com a TV ligada. Use o timer para programar o desligamento.



Ferro de passar

- Junte a maior quantidade de roupas possível, para passar todas de uma só vez;
- Desligue o ferro sempre que precisar interromper o serviço.



Iluminação

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



Dica extra

- Ao comprar um eletrodoméstico, verifique se ele possui o Selo PROCEL de Economia de Energia. Dê preferência para equipamentos com classificação A na etiqueta do Inmetro, pois estes consomem menos energia.

ECONOMIZE ENERGIA

de maneira eficiente

Entenda a sua fatura de energia elétrica!

Dados do titular da conta e endereço da unidade consumidora

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

Informações sobre consumo, leitura atual e anterior

Informações contratuais da unidade consumidora

Composição da fatura, tarifas e impostos

Informações ao fisco

Valor total da fatura

Aviso importante sobre regularização das contas vencidas (se houver)

Contas vencidas até a emissão desta fatura

Espaço reservado para mensagens importantes ao consumidor

Histórico de consumo em kWh dos últimos 13 meses

Indicadores de continuidade

Código de barras para pagamento da conta

QR Code PIX para pagamento da conta

DÚVIDAS FREQUENTES

dos consumidores



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

Você pode solicitar através de nosso **WhatsApp 0800 016 1561**, e-mail **atendimento@cervam.com.br**, ou pela nossa Agência Virtual **www.cervam.com.br**



O QUE DEVO FAZER QUANDO FALTA ENERGIA?

Você pode informar a CERVAM sobre a falta de energia em sua unidade consumidora, através do nosso site **www.cervam.com.br**, ligando para o **SAC 0800 016 1561** ou se preferir pelo **WhatsApp 0800 016 1561**.



O QUE É DESLIGAMENTO PROGRAMADO?

É a interrupção no fornecimento de energia elétrica programada pela equipe técnica da CERVAM para a realização de obras de melhorias e manutenção preventiva nas redes. Os consumidores atingidos pelo desligamento programado são comunicados com antecedência via SMS e cartas de aviso.



O QUE SÃO AS BANDEIRAS TARIFÁRIAS?

É um sistema que sinaliza aos consumidores os custos reais da geração de energia elétrica. Para tanto, as cores das Bandeiras (verde, amarela, vermelha I e II ou escassez hídrica) indicam se a energia custará mais ou menos em função das condições de geração de eletricidade.



COMO SOLICITO RELIGAÇÃO DE ENERGIA CORTADA?

Você deve primeiro fazer o pagamento das faturas vencidas. Em seguida, solicite a religação através de um dos nossos canais de atendimento. Escolha uma das opções entre religação normal ou de urgência. O valor correspondente ao serviço de religação será informado imediatamente e cobrado na próxima conta de energia a ser emitida. Em caso de dúvida, entre em contato conosco através dos nossos canais de atendimento.

DICAS IMPORTANTES

para a sua segurança

A utilização da energia elétrica requer cuidados, pois existem diversos riscos associados à ela. Por isso, reunimos aqui algumas dicas de segurança, para que você possa aproveitar melhor a energia de forma segura, prevenindo acidentes.



Em casa

- **Nunca mexa com eletrodomésticos com as mãos ou pés molhados, ou em locais com água.**
- **Não desligue aparelhos elétricos puxando pelo fio.**
- **Antes de trocar uma lâmpada, desligue o interruptor. Coloque um calçado com solado isolante.**
- **Nunca sobrecarregue uma tomada utilizando vários benjamins (“T”).**
- **Se possui crianças, instale protetores plásticos nas tomadas, para evitar que os pequenos levem os dedos nas tomadas.**
- **Ao ligar aparelhos nas tomadas, verifique antes se a voltagem (127 ou 220 volts) é igual à indicada para o equipamento.**
- **Trabalhos em instalações elétricas só devem ser feitos por profissionais habilitados. Não utilize serviços de amadores pois você estará colocando sua vida em perigo.**



Na rua ou campo

- **Não solte pipas/papagaios próximo da rede elétrica. Se enroscarem nos fios de energia, não tente tirar.**
- **Se encontrar cabos elétricos caídos, mantenha distância, pois eles podem estar energizados. Entre em contato imediatamente com a CERVAM para avisar.**
- **Durante temporais com ventanias e raios, fique longe de árvores e postes de energia. Evite ficar em lugares abertos e procure abrigo.**
- **Não faça manutenções próximas às redes elétricas. Mantenha uma distância segura ao movimentar materiais abaixo ou ao lado da rede elétrica. Exemplo: antenas.**
- **Árvores grandes próximas à rede elétrica devem ser podadas para se manterem longe dos fios de energia elétrica.**
- **Nunca faça ligações clandestinas (“gatos”) na rede elétrica. Além de ser ilegal, essa prática não é segura.**

VOCÊ SABIA?

segue a dica

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



ILUMINAÇÃO PÚBLICA

A iluminação pública das ruas, avenidas e praças é de responsabilidade das prefeituras dos municípios de Santa Rita do Passa Quatro e Porto Ferreira. Na área rural de Pirassununga e Descalvado a manutenção é feita pela CERVAM.



LIGAÇÃO CLANDESTINA "GATO"

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



TARIFA SOCIAL DE ENERGIA ELÉTRICA – TSEE

É um desconto na conta de energia para os consumidores que atendem os critérios para a TSEE. Orientamos nossos consumidores residenciais inscritos em programas sociais do Governo Federal pelo Cadastro Único, para entrarem em contato conosco para confirmarem o recebimento do benefício.



CADASTRO DE UNIDADE ESSENCIAL

O consumidor usuário de equipamento de autonomia limitada, vitais à preservação da vida humana e dependentes de energia elétrica, devem comunicar a CERVAM juntamente a comprovação com o respectivo laudo médico. Periodicamente a CERVAM poderá solicitar a apresentação de novas comprovações da utilização do equipamento.

DIREITOS E DEVERES

do consumidor

A ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica, por meio da Resolução Normativa 1000/2021, estabelece os direitos e deveres do consumidor de energia elétrica. Conheça aqui alguns deles.

É seu DIREITO



- Ser orientado sobre a segurança e eficiência na utilização da energia elétrica;
- Receber um serviço adequado, que satisfaça as condições de regularidade, continuidade, eficiência e segurança;
- Escolher a data para o vencimento da fatura;
- Ser informado, na fatura, sobre a existência de faturas não pagas;
- Em caso de danos causados por problemas no fornecimento de energia, consumidor tem direito a ressarcimento.

É seu DEVER



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

Informe-se mais sobre seus direitos e deveres, pela Resolução Normativa publicada em 07/ dezembro/2021 – RN 1000/2021 – ANEEL.

Acesse o site da ANEEL

<https://www2.aneel.gov.br/cedoc/ren20211000.html>

IDEALIZAÇÃO:

THIAGO PAZINI DIOGO

REVISÃO:

VITOR HUGO DELSIN

REVISÃO:

MÁRCIA CRISTINA BERTUCCI

APROVAÇÃO:

HENRIQUE RIBALDO FILHO

MANUAL DO CONSUMIDOR

V. 1.3 – março/2025

www.cervam.com.br | SAC 0800 016 1561