



# TIRA-DÚVIDAS

ESCLAREÇA AS DÚVIDAS SOBRE  
OS SERVIÇOS DA CEMIG

**SAIBA TAMBÉM  
COMO USAR A ENERGIA  
ELÉTRICA DE FORMA  
EFICIENTE E SEGURA**



CONSELHO DE  
CONSUMIDORES  
DA CEMIG

**CEMIG**

# INDICE



<b>1. APRESENTAÇÃO DO CONSELHO DE CONSUMIDORES DA CEMIG</b>	<b>04</b>
<b>2. ENTENDENDO AS INFORMAÇÕES DA SUA CONTA DE LUZ</b>	<b>05</b>
2.1   O que são bandeiras tarifárias?	
2.2   O que é tarifa de energia?	
2.3   Como é calculado o valor cobrado na conta mensal de energia?	
2.4   Como é calculado o valor do consumo mensal?	
<b>3. DÚVIDAS MAIS FREQUENTES SOBRE OS SERVIÇOS DA CEMIG</b>	<b>07</b>
3.1   Como fazer para trocar a titularidade?	
3.2   Como fazer para obter a segunda via da conta?	
3.3   Maneiras alternativas de informar o consumo de energia à CEMIG	
3.4   Como fazer para receber a conta por e-mail?	
3.5   Como proceder nos casos de ressarcimento por danos elétricos?	
3.6   Acabou a luz. E agora?	
<b>4. DICAS PARA REDUZIR O VALOR SUA CONTA DE ENERGIA</b>	<b>12</b>
4.1   Geladeira	
4.2   Chuveiro elétrico	
4.3   Ar-condicionado	
4.4   Televisão	
4.5   Computadores e notebooks	
4.6   Micro-ondas	
4.7   Ferro elétrico	
4.8   Máquina de lavar	
4.9   Iluminação	
<b>5. DICAS PARA USO SEGURO DA ENERGIA ELÉTRICA</b>	<b>14</b>
5.1   Choque elétrico	
5.2   Fio partido	
5.3   O que fazer se um cabo elétrico cair sobre um veículo?	
5.4   Cuidados com as instalações elétricas	
5.5   Evite acidentes domésticos	
5.6   Cuidados na instalação de antenas	
5.7   Cuidados durante as tempestades	
<b>6. DIREITOS E DEVERES DOS CONSUMIDORES</b>	<b>17</b>
6.1   Principais direitos do consumidor	
6.2   Principais deveres do consumidor	

# APRESENTAÇÃO DO CONSELHO DE CONSUMIDORES DA CEMIG

Você já imaginou como seria a vida sem energia elétrica? É incrível perceber como ela invadiu todas as esferas da atividade humana: indústria, comércio, lazer, educação, esporte, enfim, está inserida em todo o nosso cotidiano, e nem sempre nos damos conta disso.

A energia tornou-se a base do desenvolvimento econômico e da melhoria da qualidade de vida da nossa sociedade. Devido a essa importância, foi instituído, pela Lei Federal 8631/93, o Conselho de Consumidores das Concessionárias de Energia, formado por representantes das principais classes de consumo, nas respectivas áreas de concessão. O Conselho tem o dever de contribuir para o aprimoramento da prestação dos serviços, para a eficiência na qualidade da energia elétrica disponibilizada e para a cobrança do preço justo ao consumidor final.

Com a aprovação da Resolução 1000/2021 da ANEEL, os direitos dos consumidores foram ampliados, como também os deveres da concessionária. Assim, o Conselho de Consumidores da CEMIG, em parceria com a distribuidora, elaborou esta cartilha visando esclarecer os questionamentos mais frequentes entre os clientes, além de informar dicas valiosas para o uso eficiente e seguro da energia elétrica.

Estamos trabalhando para que uma energia de qualidade e segura chegue aos clientes, contribuindo para a transformação da vida dos mineiros, com a força da CEMIG.

Cordialmente,

**José Ciro Mota**

*Presidente do Conselho de Consumidores da CEMIG*



# 2 ENTENDENDO AS INFORMAÇÕES DA SUA CONTA DE LUZ

## 2.1 O QUE SÃO BANDEIRAS TARIFÁRIAS?

As bandeiras tarifárias refletem os custos variáveis da geração de energia elétrica. Dependendo das usinas utilizadas para gerar a energia, esses custos podem ser maiores ou menores.

Por essa razão, mês a mês, as bandeiras podem mudar de cor. Por exemplo, a tarifa vermelha é a mais cara, pois implica cobrança de adicional, proporcional ao consumo. Já a tarifa verde é mais barata e não contempla cobranças adicionais.

A informação sobre a bandeira vigente encontra-se em sua conta de energia mensal, no CEMIG Atende Web e também no site da ANEEL (Agência Nacional de Energia Elétrica).

## 2.2 MAS ENTÃO, O QUE É TARIFA DE ENERGIA?

As tarifas representam a maior parte da conta de energia dos consumidores e dão cobertura para os custos envolvidos na geração, transmissão e distribuição da energia elétrica, além dos encargos setoriais.

Os valores das tarifas de energia são determinados pela ANEEL (Agência Nacional de Energia Elétrica).

## 2.3 COMO É CALCULADO O VALOR COBRADO NA CONTA MENSAL DE ENERGIA?

O cálculo é feito multiplicando o consumo mensal pela tarifa de energia com impostos.

O valor referente aos impostos é listado na conta, em um campo no qual constam as informações exatas sobre base de cálculo, alíquota e valores do ICMS/PASEP/COFINS.

	Base de Cálculo (R\$):	Alíquota %:	Valor (R\$):
ICMS	186,69	12,00	22,39
ICMS	0,57	7,00	0,04
PASEP	164,30	0,77	1,26
COFINS	164,83	3,53	5,80

Imagem ilustrativa

$$\text{Consumo (kWh)} \times \text{tarifa com impostos (R\$/kWh)} = \text{valor cobrado (R\%)}$$

## 2.4 COMO É CALCULADO O VALOR DO CONSUMO MENSAL?

A partir da leitura do medidor de energia da sua unidade consumidora, será calculada a diferença entre a leitura do mês atual e a leitura do mês anterior.

O consumo do mês estará descrito na sua conta, no campo “Informações Técnicas”. O histórico de consumo encontra-se na coluna do canto esquerdo.

Tipo de Medição	Informações técnicas				
	Medição	Leitura Anterior	Leitura Atual	Contante de Multiplicação	Consumo kWh
Energia Ponta	PRA 185201948	2.150	2.150	1	0
Energia Fora Ponta	PRA 185201948	9.024	9.379	1	355
Energia Intermediária	PRA 185201948	665	686	1	21
Energia Injet. Ponta	PRA 185201948	2	3	1	1
Energia Injet. F.ponta	PRA 185201948	3.010	3.203	1	193
Energia Injet. Interm	PRA 185201948	48	54	1	6

Imagem ilustrativa

Histórico de Consumo				
Mês/Ano	Cons. FP kWh	Cons. P kWh	Cons. Int kWh	Dias
JUN/20	0	0	0	30
MAI/20	2.110,00	0	0	30
ABR/20	2.110,00	0	0	30
MAR/20	2.110,00	0	0	30
FEV/20	2.110,00	0	0	30
JAN/20	2.110,00	0	0	30
DEZ/19	2.110,00	0	0	30
NOV/19	2.110,00	0	0	30
OUT/19	2.110,00	0	0	30
SET/19	2.110,00	40	40	30
AGO/19	0	0	0	30
JUL/19	2.110,00	40	40	30

Imagem ilustrativa

# 3 DÚVIDAS MAIS FREQUENTES SOBRE OS SERVIÇOS DA CEMIG

## 3.1 COMO FAZER PARA TROCAR A TITULARIDADE?

É muito importante que a titularidade da conta de energia seja atribuída à pessoa que utiliza o imóvel, evitando o risco de transtornos. Assim, quando você se mudar do imóvel, é recomendável solicitar o encerramento/desligamento contratual nos canais de atendimento da CEMIG.

### **Quem pode pedir a troca de titularidade?**

O serviço de alteração de titularidade pode ser solicitado pelo cliente responsável da unidade consumidora ou por seu representante legal, devidamente qualificado, por meio de procuração.

### **Quais os documentos necessários?**

Caso seja um novo cliente:

#### **A) Pessoa Física:**

CPF, Identidade (RG) ou outro documento oficial com foto;

Se indígena, basta apresentar o RANI.

#### **B) Pessoa Jurídica:**

CNPJ, documentos de constituição da empresa (Contrato Social).

Documentos pessoais do representante legal (Pessoa Física).

### **Documentos do imóvel:**

Caso exista algum débito, deverá ser apresentado um documento de propriedade ou posse do imóvel, contendo o endereço completo do imóvel, que pode ser:

- Escritura Pública ou Registro do Imóvel, ou;
- Contrato de compra e venda, ou;
- Contrato de locação, ou;
- Termo de doação, ou;
- Termo de permissão de uso ou Contrato de arrendamento/comodato ou Formal de partilha.

**Vale ressaltar algumas verificações importantes para dar validade aos contratos de qualquer natureza:**

1. Deve constar a assinatura de todas as partes envolvidas no contrato (contratante e contratado).
2. O contrato deve conter as informações dos documentos pessoais das partes (CPF e/ou RG).
3. O contrato deve informar a data de sua celebração e as informações do imóvel, tais como: endereço completo, com logradouro, número predial, bairro e cidade, ou se o imóvel é rural. Na ausência dessas informações, deve ser apresentado outro documento ou uma declaração da prefeitura informando o endereço completo.
4. A assinatura das testemunhas e dos avalistas/fiadores só é obrigatória no contrato se essas pessoas forem citadas no documento.

Caso não haja débito no imóvel, é dispensada a documentação acima.

**Formulários necessários**

- Formulários tais como a Declaração de Carga Instalada, contendo as informações sobre a quantidade e potência dos equipamentos elétricos existentes no imóvel, estão disponíveis no endereço eletrônico [www.cemig.com.br](http://www.cemig.com.br).
- Comprovação de Atividade Específica (exceto para consumidores residenciais): documento que comprove a atividade desenvolvida no imóvel quando se tratar de atividades rurais, serviço público de água, esgoto, saneamento ou tração elétrica.
- Geração Distribuída: para a alteração de titularidade de clientes com geração distribuída na modalidade compartilhada (condomínios, consórcios e cooperativas), é preciso anexar à solicitação o documento do ato constitutivo da pessoa jurídica e informar a alteração/manutenção dos percentuais de energia excedente alocados entre os integrantes cadastrados no Sistema de Compensação.

### 3.2 COMO FAZER PARA OBTER A SEGUNDA VIA DA CONTA?

Utilize os canais de atendimento da CEMIG de forma muito fácil e gratuita: CEMIG Atende Web, WhatsApp (31 3506-1160), Telegram, App CEMIG Atende.

Nas faturas pagas em atraso, haverá cobrança de multas, juros moratórios e atualização financeira, que serão inseridos no faturamento seguinte.

**E para você que gosta de praticidade, a CEMIG disponibiliza a conta via e-mail e o pagamento via débito automático. Você pode aderir a essas modalidades pelo CEMIG Atende Web e App CEMIG Atende.**



### 3.3 MANEIRAS ALTERNATIVAS DE INFORMAR O CONSUMO DE ENERGIA À CEMIG

Se você é uma daquelas pessoas que não param em casa, então a autoleitura é a melhor maneira de informar o seu consumo à CEMIG. É simples e rápido:

Na sua conta de luz, existe a informação sobre a data da próxima leitura.

ALVES & AZEVEDO SERV E TRANSPORTE LTDA RD BR 135 1491 CO ESPLANADA 39390-000 BOCAIUVA, MG CNPJ 20.212.772/***** Medidor Nº: ARB095018725	<b>Nº DO CLIENTE:</b> 7201751314			
	<b>Nº da Instalação</b> 3013852334	<b>Subclasse</b> Comercial	<b>Classe</b> Comercial Trifásico	<b>Modalidade Tarifária</b> Branca B3
	<b>Data de Leitura</b>			<b>Data de Emissão</b>
<b>Anterior</b> 01/02	<b>Atual</b> 03/03	<b>Próxima</b> 05/04	11/03/2021	

Imagem ilustrativa

Realize a leitura entre três e cinco dias antes dessa data.

Anote os números registrados no medidor. Nos medidores com ponteiro, se o ponteiro estiver entre dois números, anote o que for menor.

A leitura pode ser enviada em até 03 (três) dias úteis antes da próxima leitura prevista em sua conta de energia.

**As formas mais rápidas de enviar essa informação são: via WhatsApp (31) 3506-1160 e pelo Telegram @cemigbot.**

Outras opções de envio: via aplicativo CEMIG Atende, CEMIG Atende Web ou pelo telefone 116.

### 3.4 COMO FAZER PARA RECEBER A CONTA POR E-MAIL?

Receber a fatura por e-mail é seguro e tem a vantagem de você poder acessá-la a qualquer hora, além de poder contribuir para a preservação do meio ambiente também.

Veja como solicitar o recebimento da fatura por e-mail:

Pelo WhatsApp:

- Envie uma mensagem para o número (31) 3506-1160.
- Você receberá uma resposta automática com opções. Digite o número para a opção “Conta de luz por e-mail”.
- Siga as instruções do sistema.

Você também pode fazer a solicitação pelo CEMIG Atende Web e pelo aplicativo CEMIG Atende.

### 3.5 COMO PROCEDER NO CASO DE RESSARCIMENTO POR DANOS ELÉTRICOS?

Caso ocorra dano elétrico em equipamento instalado em unidade consumidora do grupo B, o cliente tem o direito de solicitar o ressarcimento correspondente ao equipamento danificado ou ainda o pagamento do valor equivalente ao conserto, para que o próprio consumidor possa fazê-lo.

A solicitação de ressarcimento pode ser cadastrada através do CEMIG Atende Web, do Fale com a CEMIG pelo telefone 116, e ainda através da agência ou posto de atendimento mais próximo.

A) Quais as informações necessárias para solicitar o ressarcimento por danos elétricos?

O cliente deve fornecer, no mínimo:

- Número do cliente e número da instalação em que ocorreu o fato;

ALVES & AZEVEDO SERV E TRANSPORTE LTDA RD BR 135 1491 CO ESPLANADA 39390-000 BOCAIUVA, MG CNPJ 20.212.772/*****-** Medidor Nº: ARB095018725	<b>Nº DO CLIENTE:</b> 7201751314			
	<b>Nº da Instalação</b>	<b>Subclasse</b>	<b>Classe</b>	<b>Modalidade Tarifária</b>
	3013852334	Comercial	Comercial Trifásico	Branca B3
	<b>Data de Leitura</b>			<b>Data de Emissão</b>
<b>Anterior</b>	<b>Atual</b>	<b>Próxima</b>		
01/02	03/03	05/04	11/03/2021	

Imagem ilustrativa

- Data e horário provável da ocorrência do dano;
- Relato do problema apresentado pelo equipamento;
- Relação com descrição e características gerais do(s) equipamento(s) danificado(s), tais como marca, modelo, etc.
- É importante informar também o número de telefone celular e e-mail de contato para recebimento de informações sobre o andamento da solicitação.

B) E se a conta não estiver em meu nome, como faço para receber o ressarcimento?

- O pedido de ressarcimento por danos elétricos poderá ser efetuado por representante sem procuração específica. Ocorre que o ressarcimento, se devido, será efetuado ao titular da unidade consumidora à época provável da ocorrência do dano. Por isso, é importante manter a titularidade da conta atualizada.

C) Os pedidos de ressarcimento serão sempre aceitos pela CEMIG?

- Não, todos os pedidos são analisados pela CEMIG. Inicialmente, ela investigará se houve alguma anormalidade na rede que poderia ter gerado o problema e, em seguida, analisará os danos apresentados pelo equipamento do cliente, para entender se houve nexos causal (relação entre um possível problema na rede e o dano no equipamento). Realizada essa análise, a CEMIG entrará em contato com o titular da conta para informar o resultado.
- É importante saber que, para análise da solicitação de ressarcimento, a distribuidora pode fazer a verificação do equipamento danificado no local. O impedimento de acesso às instalações da unidade consumidora ou aos equipamentos objetos da solicitação são motivos para a CEMIG indeferir o ressarcimento.



D) Quais os prazos para realização da verificação?

- A etapa de verificação é um procedimento não obrigatório, facultado à distribuidora, por meio do qual são inspecionadas as condições do equipamento objeto da solicitação e as instalações internas da unidade consumidora.

O prazo para a verificação é de:

- Até 1 (um) dia útil para equipamento utilizado para o acondicionamento de alimentos perecíveis ou medicamentos;
- Até 10 (dez) dias para os demais equipamentos.
- Após o vencimento dos prazos acima ou após a realização da verificação local, você poderá alterar as características do equipamento que foi objeto do pedido, ou consertá-lo, sem que isso represente compromisso de ressarcimento por parte da CEMIG.

E) Qual o prazo do retorno sobre a solicitação de ressarcimento?

A CEMIG disponibilizará o resultado da solicitação de ressarcimento:

- Em até 15 (quinze) dias, para solicitação de ressarcimento feita em até 90 (noventa) dias da data provável da ocorrência do dano elétrico;
- Ou em até 30 (trinta) dias, para solicitação de ressarcimento feita com mais de 90 (noventa) dias da data provável da ocorrência do dano elétrico.

A contagem dos prazos começa a ser feita a partir da data da verificação ou, na falta desta, a partir da data da solicitação de ressarcimento.

### 3.6 ACABOU A LUZ. E AGORA?

Em caso de interrupção de energia elétrica em sua propriedade, chame a CEMIG, pois somente ela é autorizada e dispõe de recursos humanos e técnicos para restabelecer a energia com segurança, rapidez e eficiência.

Utilize um destes canais de atendimento: CEMIG Atende Web, Fale com a CEMIG pelo número 116, WhatsApp (31) 3506-1160, App CEMIG Atende e Telegram @cemigbot.

# 4 DICAS PARA REDUZIR O VALOR SUA CONTA DE ENERGIA

Economizar energia é um exercício de cidadania. Atualmente, os maiores vilões da energia são o chuveiro elétrico, a geladeira e o ar-condicionado. Seguindo as próximas dicas, seu consumo será mais eficiente.

**Ao comprar eletrodomésticos, escolha aqueles que são atestados pelo Selo Procel de Economia de Energia ou tenham a classificação A na Etiqueta Nacional de Conservação de Energia.**

## 4.1 GELADEIRA

- Mantenha a borracha de vedação em bom estado.
- Pense sobre os itens que você precisa retirar da geladeira e só depois abra a porta.
- Da mesma forma, guarde os alimentos de uma só vez, preferencialmente quando eles já estiverem menos quentes, pois isso exigirá menos consumo de energia.

## 4.2 CHUVEIRO ELÉTRICO

- Evite banhos demorados e, ao ensaboar-se, feche a torneira.
- Em dias quentes, use o chuveiro na posição “verão”, o que pode contribuir para a redução do consumo em até 30%. Deixe para usar a posição “Inverno” em dias especialmente frios.
- Dê preferência aos sistemas solares para o aquecimento de água, pois são mais econômicos e ainda ajudam a preservar o meio ambiente.

## 4.3 AR-CONDICIONADO

- Dimensione o aparelho de forma adequada ao tamanho do ambiente.
- Mantenha portas e janelas fechadas enquanto o aparelho estiver ligado para evitar a troca de calor e maior gasto de energia.
- Desligue o ar-condicionado quando o ambiente estiver desocupado.
- Dê preferência para a ventilação natural sempre que possível ou utilize ventilador.

#### 4.4 TELEVISÃO

- Não deixe a TV ligada sem necessidade; se for dormir, acione o recurso “Timer”.
- As televisões de tela de plasma consomem mais que as de LCD, e as mais econômicas são as de tela de LED.
- Retire o aparelho da tomada sempre que ele ficar um período maior sem uso, pois existe o consumo de energia mesmo que ele esteja desligado.
- Nunca puxe o plugue para desligar o aparelho.

#### 4.5 COMPUTADORES/NOTEBOOKS

- Procure adquirir equipamentos com o selo Energy Star, que consomem menos energia.
- Desligue-os da tomada sempre que não estiver usando.
- Não se esqueça de desligar também os acessórios (impressora, scanner, caixas de som, etc.).

#### 4.6 MICRO-ONDAS

- Retire os alimentos do freezer com pelo menos uma hora de antecedência, evitando o descongelamento com o auxílio do micro-ondas.
- Desligue o aparelho da tomada sempre que ele ficar um período maior sem uso, pois existe o consumo de energia mesmo quando apenas o visor está aceso.

#### 4.7 FERRO ELÉTRICO

- Espere acumular uma quantidade razoável de roupas e passe todas de uma só vez.

#### 4.8 MÁQUINA DE LAVAR

- Economize água e energia elétrica lavando de uma só vez a quantidade máxima de roupa indicada pelo fabricante da sua máquina.
- Use a dose certa de sabão especificada no manual, evitando repetir operações de enxágue.

#### 4.9 ILUMINAÇÃO

- Prefira sempre a iluminação natural e, se possível, troque suas lâmpadas fluorescentes compactas e incandescentes por lâmpadas de LED, mantendo-as sempre limpas. Lâmpadas sujas iluminam menos.
- Opte por cores claras ao pintar um ambiente interno, pois isso aumenta o reflexo da luz no ambiente, gerando economia de energia.
- Ao sair do ambiente, sempre apague a luz.
- A troca de lâmpadas, apesar de ser uma atividade aparentemente simples, traz riscos de choque elétrico. Por isso, sempre desligue a chave geral.

# 5 DICAS PARA USO SEGURO DA ENERGIA ELÉTRICA

Quando o assunto é eletricidade, todo cuidado é pouco.

## 5.1 CHOQUE ELÉTRICO

- O choque elétrico pode ter consequências graves, como queimaduras e paradas cardiorrespiratórias, podendo levar à morte. Aproximar-se da rede elétrica ou encostar objetos nela pode acarretar graves acidentes.

## 5.2 FIO PARTIDO

- Nunca se aproxime de fios partidos. Há riscos de o fio, mesmo de telefonia, estar energizado. Mantenha-se afastado quando possível, isole a área e ligue imediatamente para a Cemig pelo número 116. A ligação é gratuita.
- Nunca tente socorrer vítimas que estiverem em contato com fios partidos, pois você também poderá levar um choque.
- Não tente empurrar um fio elétrico partido com nenhum tipo de material e não toque nos objetos que estiverem em contato com ele.

## 5.3 O QUE FAZER SE UM CABO ELÉTRICO CAIR SOBRE O VEÍCULO?

- Não saia do automóvel, caso ele não esteja sob risco de incêndio. Evite tocar nas partes metálicas. Mantenha a calma e aguarde a Cemig.
- Caso precise sair do automóvel devido a um incêndio, abra a porta com os pés e não pise no chão. Pule com os dois pés juntos o mais longe possível!
- Em seguida, dê passos curtos até se afastar do local. Jamais toque no chão e/ou na lataria do veículo.

## 5.4 CUIDADOS COM AS INSTALAÇÕES ELÉTRICAS

- Mantenha as instalações elétricas sempre em condições adequadas de uso. Elas devem ser realizadas conforme o que determina a ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas), com material de qualidade e preferencialmente por um profissional capacitado.
- O sistema de aterramento deve estar em perfeitas condições, para a eficiente atuação dos dispositivos e equipamentos de proteção.

- Chame técnicos especializados em proteção de instalações elétricas para realizar as análises de cada local: carga demandada, aparelhos instalados, tipo de solo, localização da edificação, entre outras.

**Sempre desligue a chave do padrão de energia quando for realizar qualquer manutenção e lembre-se de religá-la somente após conferir se não há riscos de energização acidental.**

## 5.5 EVITE ACIDENTES DOMÉSTICOS

- Não ligue vários aparelhos em um “benjamin” ou “T”, pois eles podem se aquecer e provocar curto-circuito e até incêndio.
- Ferro de passar: não deixe o aparelho ligado sobre superfícies inflamáveis. Verifique regularmente as condições dos fios e nunca faça emendas. Há riscos de superaquecimento que podem provocar choques elétricos e até mesmo incêndios.
- Nunca mexa no interior dos eletroeletrônicos, mesmo desligados, pois há perigo de choque devido à eletricidade armazenada.
- Não manuseie eletrodomésticos se estiver com as mãos ou os pés molhados.
- Jamais utilize a grade localizada na parte de trás da geladeira para secar roupas, tênis ou congêneres. E lembre-se de desligar a geladeira da tomada antes de efetuar a limpeza, evitando o choque elétrico.
- Ao trocar uma lâmpada, certifique-se de que a chave geral está desligada. Não toque na parte metálica; segure-a pelo bulbo para não haver acidentes.
- Ao instalar a máquina de lavar, certifique-se de que as orientações do fabricante estão sendo corretamente seguidas.
- Nunca toque em fios desencapados.
- Para mudar a chave do chuveiro elétrico, feche a torneira e jamais faça a alteração com o corpo molhado, pois há risco de choque elétrico.
- Para substituir a resistência do chuveiro, certifique-se de, antes, desligar a chave do padrão de energia.
- Use protetores nas tomadas para evitar que crianças entrem em contato com elas diretamente ou por meio de objetos metálicos.
- Não deixe que crianças mexam em aparelhos elétricos, mesmo que eles estejam desligados.
- Evite passar fios por baixo de tapetes, pois, caso eles aqueçam, podem provocar incêndios.

## 5.6 CUIDADOS NA INSTALAÇÃO DE ANTENAS

- A instalação de antenas deve ser realizada longe das redes elétricas e preferencialmente por um técnico especializado.
- Antenas de TV e rádio, comuns ou parabólicas, de ampliação de sinais de telefonia celular, devem ser instaladas com distância mínima de três metros de segurança em relação à rede de energia elétrica, para assegurar que não toquem nos cabos da CEMIG, em caso de haver queda.
- Os cabos da antena devem estar rentes à parede da edificação e em tubulações adequadas.
- Devem ser utilizados torres e estais adequados na instalação.
- Não devem ser utilizados materiais flexíveis, como bambus e canos de PVC, ferro ou alumínio, pois podem sofrer desequilíbrio e cair sobre a rede de energia elétrica.
- O cano do padrão da CEMIG não deve ser utilizado como base de fixação de quaisquer artefatos, enfeites e similares.
- Deve ser evitada a instalação de antena na ocorrência de chuva, vento e relâmpago. A incidência de choques e de quedas é maior nessas circunstâncias.

## 5.7 CUIDADOS DURANTE AS TEMPESTADES

- Retire os aparelhos eletrônicos das tomadas (televisores, computadores, telefone, som, etc.) e desligue os fios de antena dos aparelhos.
- Procure um abrigo seguro, como dentro de casas e veículos. O carro oferece uma boa proteção em seu interior.
- Afaste-se de objetos metálicos, de armações de tendas e barracas e de cercas de arame.
- Ventos fortes podem derrubar árvores, arrancar telhados e tampas de caixa d'água, que podem cair sobre a rede elétrica e romper os fios. Proteja-se.
- A Cemig possui aterramento e para-raios em toda a rede e nos equipamentos nela instalados para protegê-los de distúrbios do sistema elétrico. É importante que o consumidor também proteja devidamente suas instalações e equipamentos internos.

***Quer saber mais dicas para a utilização da energia elétrica?***

**Faça o Curso USE – Uso Seguro e Eficiente da Energia, gratuitamente na Universidade Corporativa da Cemig, acessando [univercemig.cemig.com.br/ead](http://univercemig.cemig.com.br/ead).**



# 6 DIREITOS E DEVERES DO CONSUMIDOR

## 6.1 PRINCIPAIS DIREITOS DO CONSUMIDOR

- Ser informado sobre os cuidados especiais para a utilização da energia elétrica e, também, sobre seus direitos e deveres como cliente.
- Receber compensação monetária, se houver descumprimento, pela CEMIG, dos padrões de qualidade estabelecidos pela ANEEL.
- Ter assegurada a adequada e eficaz prestação dos serviços relativos ao fornecimento de energia elétrica, no que se refere às condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia, além de modicidade das tarifas.
- Em caso de restituição, ser ressarcido por valores cobrados e pagos indevidamente, acrescidos de atualização monetária e juros.
- 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.
- Receber gratuitamente o código de pagamento ou outro meio que viabilize o pagamento da fatura, de forma alternativa à emissão da segunda via.
- Ser informado, na fatura, sobre a existência de faturas não pagas.
- Responder apenas por débitos relativos à unidade consumidora de sua titularidade ou vinculados à sua pessoa, não sendo obrigado a assinar termo relacionado a débitos de terceiros.
- Receber, até o mês de maio do ano corrente, declaração de quitação anual de débitos do ano anterior.
- Receber a fatura de energia com periodicidade mensal, em versão impressa ou eletrônica, conforme opção do consumidor, pelo menos cinco dias úteis antes do vencimento.
- Escolher a data de vencimento da fatura de energia, entre seis datas disponibilizadas pela CEMIG.

## 6.2 PRINCIPAIS DEVERES DO CONSUMIDOR

### DADOS CADASTRAIS:

Manter os dados cadastrais e de atividade exercida atualizados na CEMIG e solicitar alterações quando necessário, em especial os dados de contato como telefone e endereço eletrônico.

Informar a CEMIG da existência de pessoa residente que use equipamentos elétricos indispensáveis à vida.

### NORMAS TÉCNICAS:

Manter a adequação técnica e a segurança das instalações elétricas da unidade consumidora, de acordo com as normas oficiais brasileiras.

### AUMENTO DE CARGA INSTALADA:

Consultar a CEMIG quando o aumento de carga instalada da unidade consumidora exigir a elevação da potência disponibilizada.

### PAGAMENTO:

Pagar a fatura de energia elétrica 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%.

### INSTALAÇÕES ELÉTRICAS:

Responder pela guarda e integridade dos equipamentos de medição, quando instalados no interior de sua propriedade.

### RAMO DE NEGÓCIO:

Informar à CEMIG o tipo de atividade desenvolvida no imóvel (residencial ou comercial, por exemplo) sempre que houver mudança.

### ACESSO AO MEDIDOR:

Manter livre aos empregados e representantes da CEMIG, devidamente identificados, o acesso ao medidor de energia elétrica, para a realização de leitura, manutenção, inspeção e outros serviços.



## ATENÇÃO!

Nenhum empregado da CEMIG está autorizado a receber taxas por serviços executados. Qualquer pagamento à CEMIG é feito via fatura de energia ou documento emitido pela CEMIG, com exceção do recebimento de valores de débitos em atraso feito por eletricista em visita para desligamento, evitando assim o corte de energia, e do recebimento de valores de parcelamento de débitos realizado na agência de atendimento CEMIG. O pagamento deve ser feito unicamente por meio das máquinas de cartão de crédito/débito, operadas pelos eletricistas devidamente identificados com crachás e uniformes CEMIG, ou operadas pelos atendentes das agências. **Na tela da máquina constará sempre o CNPJ da CEMIG: 06.981.180/0001-16. Além disso, existe também a opção de pagamento via PIX ou DAC (Débito Automático em Conta), sempre em nome da CEMIG.**



**BAIXE O APLICATIVO  
CEMIG ATENDE.**  
ACESSE E RESOLVA



### CEMIG ATENDE:

 [atende.cemig.com.br](https://atende.cemig.com.br)


 WhatsApp: (31) 3506-1160

 Mensagem telegram: @Cemigbot

### FALE COM A CEMIG:

 116 (ligação gratuita)

### OUVIDORIA:

 0800 728 3838

PARA SABER MAIS SOBRE O CONSELHO DE CONSUMIDORES DA CEMIG, ACESSE:

[WWW.CEMIG.COM.BR/CONSELHO-DE-CONSUMIDORES](http://WWW.CEMIG.COM.BR/CONSELHO-DE-CONSUMIDORES)



**CEMIG**