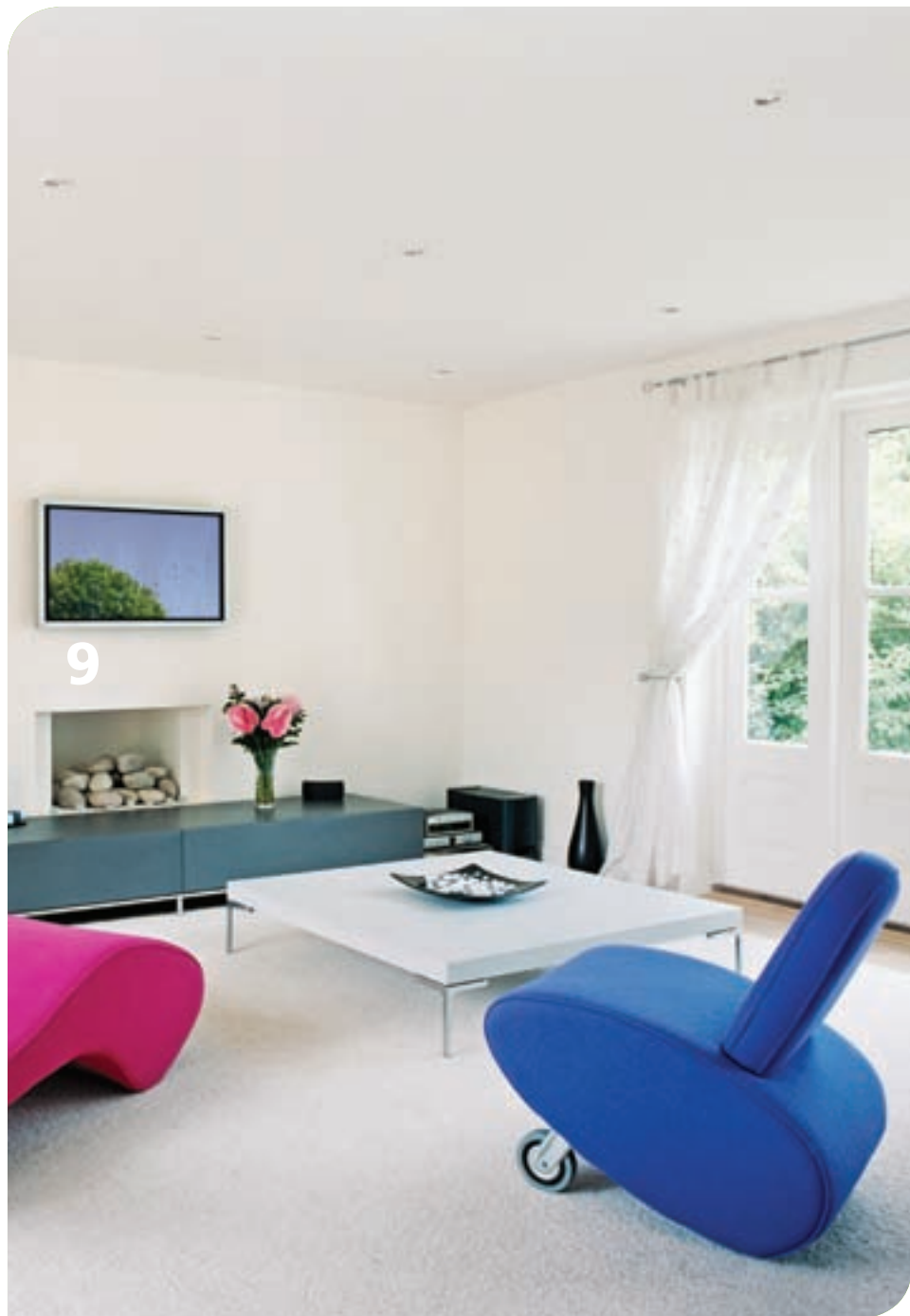




Guia do Cliente





Bem-vindo à CEM

Com o objectivo de se tornar um dos melhores fornecedores de energia da Ásia, a CEM está empenhada em prestar-lhe um serviço de excelente qualidade. Quer pela fiabilidade do serviço ao nível dos melhores do mundo, quer pelo atendimento personalizado dos nossos Agentes de Assistência a Clientes no nosso Centro de Atendimento a Clientes ou *Call Centre*, as suas expectativas e necessidades estão sempre presentes nas nossas acções, de modo a excederemo-nos na nossa constante procura de excelência.

Para o ajudar a saber mais sobre os nossos serviços, criados a pensar em si, preparámos-lhe informações úteis que constam desta brochura, que cobrem todos os aspectos do seu interesse na utilização dos nossos serviços e energia eléctrica. Sendo o seu fornecedor de energia eléctrica, estamos empenhados em prestar-lhe serviços ao cliente de qualidade. Trataremos de forma justa e adequada todos as questões relacionadas com o seu fornecimento de energia.

Caso tenha alguma dúvida ou problema, basta que nos ligue para a nossa Linha Info **2833 9911**. Pode também encontrar mais informações em www.cem-macau.com, ou utilizar o nosso recente e-Serviços e aplicação móvel para gerir a sua conta de electricidade e usufruir de vários serviços ao cliente em qualquer lugar e a qualquer hora. Quer se trate de uma questão ou de um pedido de serviço, a indicação do seu número de contrato (que se encontra no canto superior direito da sua factura) facilitar-nos-á dar-lhe uma resposta pronta.

Na CEM, esforçamo-nos para fazer a diferença no seu dia-a-dia.



Índice

Serviço a Clientes

6

Portal e-Serviços

7

Linha Info

Pedido de Alteração de Contrato

8

A sua potência contratada é adequada à utilização que faz da energia eléctrica?

9

Mudança de casa – Procedimentos simples para sua protecção

Facturação

11

Leitura do seu contador

12

A sua factura de electricidade

13

Pagamento da sua factura de electricidade

14

O que acontece se se esquecer de pagar a factura?

Contagem

16

Conheça a sua instalação eléctrica

17

Responsabilidades dos clientes

19

O que fazer em caso de interrupção do fornecimento de energia?

Poupança de Energia

20

Custo de utilização de energia

22

Sugestões de utilização de energia

23

Sugestões de poupança de energia e segurança

Apêndice

28

Condições gerais de fornecimento de energia eléctrica – versão simplificada

Contacte-nos

30

Como contactar-nos?

Portal e-Serviços

O portal e-Serviços da CEM em www.cem-macau.com proporciona-lhe uma vasta gama de serviços personalizados para gerir a sua conta de electricidade. Pode executar os seguintes serviços em qualquer lugar e a qualquer hora:

- Criar e gerir o perfil de contrato com direitos de acesso*
- Ter acesso geral à informação da factura, incluindo o último saldo, a análise e comparação do consumo dos últimos 13 meses*
- Executar uma vasta gama de serviços e pedidos *online*
 - Solicitar um novo contrato
 - Alterar o titular do contrato
 - Alterar a potência contratada (calibre do contador)
 - Rescindir o contrato
 - Reembolso da caução
 - Comunicar leituras do contador*
 - Agendar leituras do contador*
 - Alterar o idioma da factura e a morada postal da factura impressa*
 - Solicitar avisos de pagamento, factura electrónica, etc.*



Aplicação e-Serviços

Sincronizada com o nosso portal e-Serviços em www.cem-macau.com, a nova Aplicação e-Serviços da CEM encontra-se agora disponível em ambas as plataformas iOS e Android. Permite-lhe gerir na ponta dos dedos a sua conta de electricidade e usufruir de vários serviços através do seu telefone inteligente.

Os utilizadores do e-Serviços podem usar a mesma conta para fazerem *login*. Novos utilizadores, podem criar uma nova conta através da Aplicação.



Faça já o *download* ou acesse a www.cem-macau.com e comece a usufruir da conveniência!

* Serviços disponíveis na Aplicação e-Serviços.

Linha Info

Ligue para **2833 9911** para obter informações e executar certos serviços. Os nossos Agentes de Assistência a Clientes atenderão as suas chamadas pessoalmente durante o horário de atendimento. Quando a linha estiver ocupada ou fora do horário de atendimento, poderá optar por nos deixar uma mensagem de voz ou utilizar os nossos serviços 'self-service' 24 horas.

			Índice de velocidade de marcação
Seleccção do idioma			3
Self-service	Informação da factura*	Verificar informação da factura	1 → 1 → 1
		Obter uma cópia da sua factura por fax	1 → 1 → 2
	Leitura do contador*	Verificar a próxima data de leitura do contador	1 → 2 → 1
		Comunicar a leitura do contador^	1 → 2 → 2
		Agendar leitura do contador∧	1 → 2 → 3
	Cópia do pedido por fax	Pedido de fornecimento de energia	1 → 3 → 1
		Alteração da potência contratada	1 → 3 → 2
		Alteração do contrato	1 → 3 → 3
		Rescisão do contrato	1 → 3 → 4
	Interrupção programada*		1 → 4
	Aviso especial		1 → 5

* Precisa introduzir o número de contrato de 10 dígitos que se encontra no canto superior direito da sua factura.

^ Caso o nosso leitor não possa aceder ao seu contador, poderá comunicar-nos a sua leitura até três meses consecutivos, evitando que o seu consumo seja estimado.

∧ Se não lhe for conveniente a data de leitura do contador indicada na sua factura de electricidade, poderá agendar connosco uma outra data.

A sua potência contratada é adequada à utilização que faz da energia eléctrica?

Com o avanço da tecnologia, os aparelhos eléctricos vieram facilitar o nosso quotidiano. Por outro lado, mais aparelhos eléctricos implicam maior consumo de energia eléctrica.

Pode acontecer que a sua actual potência contratada (calibre do contador) seja inadequada para suportar a carga de todos os seus aparelhos eléctricos. Nesse caso, poderão acontecer frequentes falhas de energia.

Um modo fácil de evitar problemas

- Consultar um electricista experiente para calcular a potência contratada necessária.
- Requerer* um aumento da potência contratada, ligando para a nossa Linha Info 2833 9911.
- A alteração pode ser efectuada no período de três dias úteis^.

Nunca subestime as consequências

Aumentar a potência contratada de forma não autorizada pode ter consequências muito sérias.

- Perigo de incêndio.
- Interrupção do fornecimento de energia na sua ou na residência de outras pessoas no edifício.
- Pode incorrer em multa ou num processo legal.

Para mais informações sobre como determinar a potência contratada adequada, visite www.cem-macau.com.



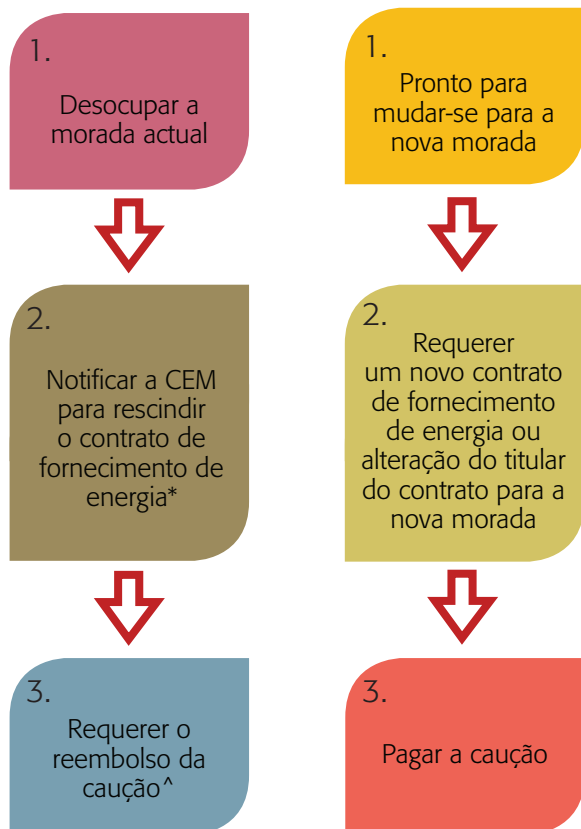
* O requerente deve ser o titular do contrato.

^ Após aprovação dos trabalhos a efectuar na instalação e pagamento das respectivas taxas de serviço.

Mudança de casa – Procedimentos simples para sua protecção

Ao efectuar a transferência do titular do contrato de fornecimento, assegura o controlo das questões referentes ao fornecimento de energia e evita possíveis conflitos desnecessários.

Procedimentos simples em caso de mudança de casa:



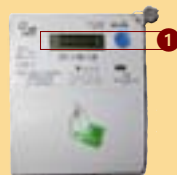
* A habitação deve estar desocupada e considera-se o contrato terminado após se retirar o contador.

[^] A caução será devolvida depois de liquidados todos os débitos existentes e após término do contrato.

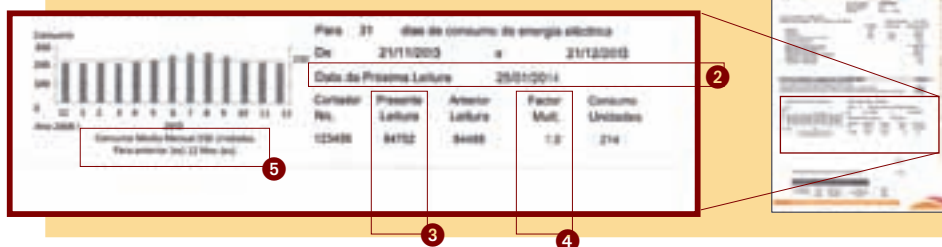


Leitura do seu contador

O visor **1** do seu contador indica o valor acumulado de unidades de energia consumidas, cuja leitura tem lugar na data indicada na sua factura de electricidade onde diz “Data da Próxima Leitura” **2**. Se desejar saber qual o valor actual da energia consumida, basta que subtraia ao valor indicado no visor do contador o valor indicado na factura do mês anterior em “Presente Leitura” **3**. A diferença multiplicada pelo “Factor Multi” **4*** é o valor actual em unidades de energia eléctrica consumida, em kWh.



Se, de tempos a tempos, não nos for possível ter acesso ao seu contador, por favor comunique-nos a sua leitura[^] através da nossa Linha Info, caso contrário o seu consumo será estimado. Quando o consumo é estimado tomamos em consideração a **média dos consumos** **5** dos últimos 12 meses.



Problemas com o seu contador

Se acha que o seu contador não está a registar correctamente o seu consumo de energia eléctrica, pode requerer a inspecção do contador[^] através do nosso Centro de Atendimento a Clientes, da Linha Info ou através do Portal e-Serviços.

Proteja-se de utilização abusiva do seu contador

A utilização negligenciada do contador pode ser perigosa. Sinais de que poderão ter utilizado indevidamente o seu contador, poderá ser o selo de acesso ao contador encontrar-se removido ou quebrado. Se acha que alguém utilizou indevidamente o seu contador, por favor contacte-nos imediatamente através da nossa Linha Info.

* Alguns contadores registam apenas uma fracção da energia consumida. Como tal é necessário utilizar um factor multiplicador para determinar o consumo real.

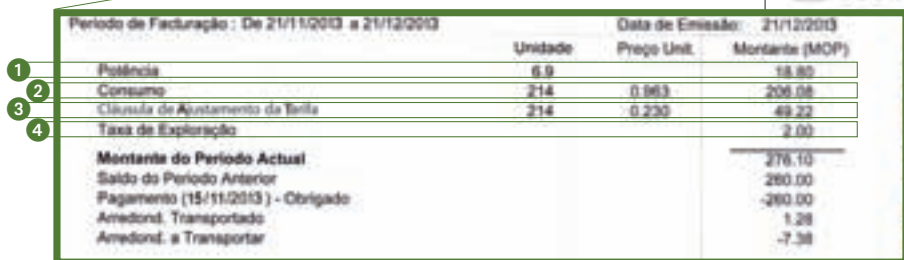
[^] Caso o nosso leitor não possa ter acesso ao seu contador, poderá comunicar-nos a sua leitura até três meses consecutivos, evitando que o seu consumo seja estimado.

^ Se se confirmar que o contador está a operar normalmente, aplicaremos uma taxa de MOP100 que será debitada na próxima factura. O tempo de execução é de 3 dias úteis (no caso de livre acesso à instalação eléctrica).

A sua factura de electricidade

Enviamos-lhe mensalmente uma factura* relativa à energia eléctrica que consumiu durante o período de facturação, baseada em:

- 1 **Potência** (potência contratada em unidades de kVA)
Potência máxima disponível na alimentação da instalação, estabelecida no contrato de fornecimento.
- 2 **Consumo** (consumo em unidades de kWh)
Total de unidades de energia eléctrica consumidas durante o período de facturação.
- 3 **Cláusula de ajustamento da tarifa**
Ajuste da tarifa para reflectir as flutuações dos custos de produção, que é determinada trimestralmente.
- 4 **Taxa de exploração**
Taxa mensal a pagar pela utilização da instalação eléctrica.



Período de Facturação : De 21/11/2013 a 21/12/2013		Data de Emissão: 21/12/2013	
	Unidade	Preço Unit.	Montante (MOP)
1 Potência	6.9		18.80
2 Consumo	214	0.963	206.08
3 Cláusula de Ajustamento da Tarifa	214	0.230	49.22
4 Taxa de Exploração			2.00
Montante do Período Actual			276.10
Saldo do Período Anterior			280.00
Pagamento (15/11/2013) - Obrigação			-280.00
Aredond. Transportado			1.28
Aredond. a Transportar			-7.38

Factura electrónica – a escolha amiga do ambiente

Para melhor cuidar do nosso meio ambiente, convidamos os nossos clientes a aderirem ao serviço de factura electrónica visitando o nosso portal www.cem-macau.com.

* O exemplo da factura aqui ilustrada aplica-se apenas a clientes do grupo tarifário A.

Pagamento da sua factura de electricidade

Oferecemos-lhe várias opções de pagamento* para sua conveniência. Os nossos Agentes de Assistência a Clientes poderão ajudá-lo a seleccionar a opção que melhor lhe convém.

Autopay

- Conta bancária de poupança
- Conta de cartão de crédito



Serviços Bancários Online[^]



Caixas Multibanco (ATM)[^]



Banco por Telefone[^]



Receptáculo de Cheques



Aos balcões de:

- CEM
- Macao Water
- Correios de Macau
- Bancos
- Lojas de Conveniência – 7-11^{1^}
- Lojas de Conveniência – Circle K^{2^}



* As opções de pagamento, em alguns bancos ou estabelecimentos, estão sujeitas a uma taxa mínima de serviço.

[^] O pagamento da factura na Data Limite, após o período limite de pagamento, considera-se efectuado um dia depois. Queira verificar o período limite de pagamento da entidade receptora, de modo a evitar o atraso no pagamento.

¹ O período limite de pagamento é às 17h00. Apenas recebe numerário abaixo das MOP5000.

² O período limite de pagamento é às 23h00. Apenas recebe numerário abaixo das MOP5000.

O que acontece se se esquecer de pagar a factura?

Existem duas datas limite de pagamento a que deverá atender:

- 1ª Data Limite – Data Limite de Pagamento
- 2ª Data Limite – Data Limite Antes de Corte

Se se esquecer de pagar a factura após a Data Limite de Pagamento:



- Facturas de montante igual ou inferior a MOP50 não estão sujeitas a uma taxa adicional por atraso no pagamento. Para a primeira factura atrasada excedendo as MOP50, terá de pagar uma taxa adicional de 3,5% sobre o montante em atraso, e num montante mínimo de MOP20. Para facturas seguintes em atraso será debitada uma taxa adicional de 1,5% por cada factura emitida.
- Será emitida uma factura de cor vermelha com a indicação da Data Limite Antes de Corte. Antes dessa data, poderá liquidar a factura noutros locais de pagamento. De outra forma, terá de dirigir-se ao nosso Centro de Atendimento a Clientes para liquidar a sua factura.

Se se esquecer de pagar a factura após a Data Limite Antes de Corte:



- O fornecimento de energia poderá ser interrompido. O fornecimento será restabelecido após o pagamento das facturas atrasadas, acrescidas de MOP100 de multa de taxa de religação e uma taxa por atraso no pagamento, que serão cobradas na factura seguinte ao restabelecimento do fornecimento de energia.

Serviço Autopay

Autopay é a forma mais eficaz de evitar pagamentos em atraso. Pode contactar a CEM e os bancos para efectuar o seu pedido.

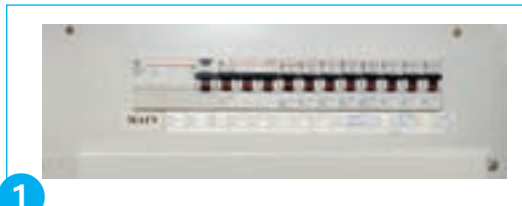
Serviço de Aviso de Pagamento

Enviamos-lhe um SMS e/ou um E-mail para o recordar 2 dias úteis antes da Data Limite de Pagamento ou Data Limite Antes de Corte. Pode também optar por receber um aviso na Data de Emissão da Factura.



Conheça a sua instalação eléctrica

A sua instalação eléctrica inclui um contador, um disjuntor de entrada e um interruptor geral. O contador e o disjuntor de entrada estão instalados num painel de contagem, perto da sala dos contadores e da área pública de cada andar ou na entrada do seu edifício. O interruptor geral está localizado no interior da sua habitação, normalmente perto da entrada.



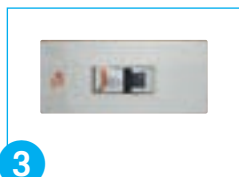
1 Interruptor geral

Aparelho de corte geral da alimentação da sua instalação eléctrica.



2 Contador electromecânico / Contador electrónico da CEM

Aparelho de contagem das unidades de energia eléctrica consumida.



3 Disjuntor de entrada

Aparelho de corte automático para controle da potência contratada.

Responsabilidades dos clientes

I. Compreender os padrões de segurança das instalações de contagem mais comuns

O Selo de Segurança e o Selo de Calibragem garantem a segurança da instalação de fornecimento de energia eléctrica. Estes deverão estar sempre selados, em qualquer circunstância. Contacte-nos de imediato caso verifique que o selo foi retirado, se encontra partido ou rompido.

Contador Electromecânico
Monofásico



Contador Electrónico



Contador Electromecânico
Trifásico



(À esquerda: Disjuntor; À direita: Contador)

○ Selo de Segurança

II. As suas responsabilidades

Você deve:

- Informar-nos e solicitar qualquer alteração na localização do contador e respectiva instalação eléctrica.
- Não desligar arbitrariamente o disjuntor ou interferir com o contador e a instalação de fornecimento de energia eléctrica, quando o contador estiver a operar normalmente.
- Caso necessite interromper o fornecimento de energia eléctrica da sua instalação, não desligue arbitrariamente o disjuntor, deverá sim desligar o interruptor geral da sua habitação.
- Manter a instalação de contagem em condições de salubridade e segurança e manter o painel/caixa do contador em boas condições.
- Assegurar que a instalação de contagem está acessível para as nossas mais diversas operações de contagem, tais como leitura do contador e inspecção de segurança.
- Não utilize o espaço da caixa/sala do contador para qualquer outro fim. Assegure-se que a mesma se mantém acessível para que os nossos técnicos a possam inspeccionar.

III. Condições impróprias e de insegurança

Exemplo 1

As instalações de contagem estão bloqueadas por objectos e lixo.



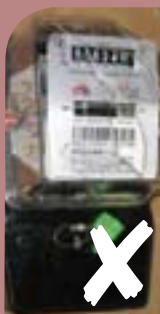
Exemplo 2

Existência de detritos no interior da instalação de contagem.



Exemplo 3

A tampa do contador está partida.



Exemplo 4

O painel do contador está partido.



O que fazer em caso de falta de energia?

Se todo o edifício ou área de residência for afectada, poder-se-á tratar de uma interrupção do fornecimento de energia eléctrica, que pode ocorrer. Faremos os possíveis por restabelecer o fornecimento o mais rapidamente possível.



Se a interrupção do fornecimento afectar apenas o seu apartamento, mas não os seus vizinhos, desligue os seus aparelhos eléctricos. Depois, verifique o estado do interruptor geral. Se este estiver desligado, verifique o disjuntor que se encontra junto ao contador. Se estiver desligado, ligue-o. No entanto, quando o fornecimento de energia em sua casa se encontrar em condições normais, não desligue arbitrariamente o disjuntor junto ao contador ou interfira com o contador ou com a instalação de fornecimento de energia eléctrica. Se por qualquer razão necessitar de suspender o fornecimento de energia em sua casa, por favor desligue o interruptor geral.

Se a energia eléctrica for restabelecida, a interrupção no fornecimento de energia eléctrica poderá ter sido ocasionada por uma sobrecarga. Poderá necessitar de um aumento de potência contratada (aumento do calibre do contador).

Se o disjuntor de entrada estiver em posição 'ligado', e ainda não tiver energia eléctrica, poderá ser devido a uma interrupção originada na sua instalação. Deverá, para o efeito, consultar um electricista qualificado.

Independentemente do motivo da falta de energia eléctrica, contacte o nosso serviço de Emergência 2833 9922. Os nossos Agentes do Serviço de Emergência irão indicar-lhe todos os procedimentos a seguir. No entanto, se ocorrer uma falha geral, as nossas linhas telefónicas poderão estar congestionadas devido ao acumular de telefonemas. Não se preocupe! A nossa equipa de emergência vai cuidar do problema e restabelecerá o fornecimento sem demora.

Precauções a tomar durante faltas de energia



1. Use uma lanterna, em vez de uma vela, para evitar risco de incêndio;
2. Desligue todos os aparelhos eléctricos, em especial os de grande consumo tais como ar condicionado, termoacumulador, etc.;
3. Ligue um qualquer interruptor de luz em casa, para se aperceber de quando é restabelecida a energia eléctrica.

Não arrisque reparar a sua instalação eléctrica ou aparelhos eléctricos por si mesmo. Consulte sempre um electricista qualificado.

Custo de utilização de energia

Para que saiba como reduzir os custos de utilização de energia no seu orçamento, apresentamos os seguintes exemplos sobre o custo médio de utilização.

Aparelho	Potência (W) ¹	Tempo de utilização	Custo de energia (MOP) ²
Lâmpada incandescente	5 – 250	1 hora	0,01-0,35
Lâmpada fluorescente compacta	4 – 30	1 hora	0,01-0,04
Lâmpada fluorescente tubular	14 – 65	1 hora	0,02-0,09
Televisor	50 – 400	1 hora	0,07-0,56
Computador	80 – 300	1 hora	0,11-0,42
Ventoíinha	20 – 60	1 hora	0,03-0,08
Ar condicionado	1000 – 3000	1 hora	1,40-4,19
Aquecedor eléctrico	1000 – 3000	1 hora	1,40-4,19
Desumidificador	200 – 500	1 hora	0,28-0,70
Termoacumulador	1500 – 6000	15 minutos	0,52-2,10
Frigorífico	100 – 300	24 horas	3,35-10,06
Panela eléctrica	300 – 1500	30 minutos	0,21-1,05
Exaustor	40 – 150	30 minutos	0,03-0,10
Forno de micro-ondas	500 – 1500	15 minutos	0,17-0,52
Forno eléctrico	1000 – 5000	15 minutos	0,35-1,75
Placa de indução	1500 – 4000	30 minutos	1,05-2,79
Fritadeira	1000 – 2000	15 minutos	0,35-0,70
Aparelho de cozinha a vapor	300 – 800	30 minutos	0,21-0,56
Máquina de lavar roupa	500 – 3000	30 minutos	0,35-2,10
Máquina de secar roupa	1000 – 3000	30 minutos	0,70-2,10
Aspirador	300 – 1000	30 minutos	0,21-0,70
Máquina de lavar louça	2000 – 3000	30 minutos	1,40-2,10
Máquina de desinfectar louça	500 – 1000	30 minutos	0,35-0,70
Ferro de engomar	400 – 1000	30 minutos	0,28-0,70
Secador de cabelo	600 – 1500	15 minutos	0,21-0,52

Método de cálculo do custo médio de utilização

Potência do Aparelho (kW) x Tempo de Utilização (horas)
= Unidades de Consumo (kWh)

Unidades de Consumo (kWh) x Preço Unitário
= Custo de Utilização (MOP)

¹ A potência do aparelho indicada é apenas uma estimativa. Por favor, tenha em atenção a potência do aparelho que está a utilizar.

² Preço unitário da tarifa A1, em vigor desde Janeiro de 2013.



Conselhos sobre utilização de energia

A electricidade desempenha um papel essencial no conforto do nosso dia-a-dia. No entanto, por vezes esquecemo-nos como é importante saber utilizá-la de forma apropriada.

Deve

- ✓ Tenha em atenção a etiqueta de eficiência energética. Escolha somente equipamentos energeticamente eficientes.
- ✓ Escolha aparelhos eléctricos de dimensão e características adequados às suas necessidades.
- ✓ Escolha aparelhos eléctricos com temporizador ou com função de desligar automática.
- ✓ Desligue e limpe regularmente os aparelhos eléctricos, sem os mergulhar ou limpar com água.
- ✓ Use apenas fichas de 3 pinos, adaptadores e extensões em concordância com os parâmetros de segurança, e verifique se estão danificados ou gastos.
- ✓ Dê espaço suficiente à volta dos aparelhos eléctricos para permitir a dissipação do calor e afaste-os da luz solar directa.
- ✓ Evite operar mais de um aparelho eléctrico a partir da mesma tomada, e esteja atento aos sinais de sobreaquecimento.
- ✓ Contrate técnicos qualificados para efectuar manutenções periódicas aos seus aparelhos eléctricos.



Não deve

- ✗ Não coloque um aparelho eléctrico em operação perto de qualquer objecto quente ou combustível, bem como cortinados, roupas, etc.
- ✗ Não deixe as crianças tocarem nos aparelhos eléctricos, especialmente se tiverem peças que aqueçam ou sejam móveis.
- ✗ Não toque em aparelhos eléctricos, tomadas eléctricas ou interruptores com as mãos molhadas.
- ✗ Não desligue os aparelhos eléctricos puxando pelo cabo.
- ✗ Não deixe que os cabos eléctricos, extensões ou adaptadores toquem em objectos quentes ou peças móveis.

Conselhos sobre poupança de energia e segurança

Uma utilização mais eficiente da energia eléctrica contribui não apenas para diminuir os custos com a factura de electricidade, mas também para preservar os seus aparelhos eléctricos e proteger o meio ambiente. Por isso, apresentamos algumas sugestões para poupar energia e dinheiro sem comprometer o seu conforto e conveniência.

Frigorífico

Conselhos sobre poupança de energia

Deve

- ✓ Preencha o frigorífico apenas com 2/3 da capacidade para obter um funcionamento eficiente.
- ✓ Ajuste para as temperaturas recomendadas: 3 - 4°C na zona de frescos e -18 -- -15°C no congelador.
- ✓ Limpe as serpentinas do condensador com regularidade.

Não deve

- ✗ Não coloque alimentos quentes no frigorífico nem abra a porta com frequência.
- ✗ Não coloque o frigorífico junto a fontes de calor.



Conselhos sobre segurança

Deve

- ✓ Deixe pelo menos um espaço de 5 cm de cada lado do frigorífico para dissipar o calor.
- ✓ Não use o frigorífico se este funcionar com demasiado ruído ou se vibrar de forma anormal. Peça uma inspecção por técnicos qualificados.



Termoacumulador

Conselhos sobre poupança de energia

Deve

- ✓ Tome duche em vez de banho de imersão.
- ✓ Regule o termóstato a uma temperatura inferior se necessitar de menor quantidade de água quente, ou durante o verão.
- ✓ Instale o termoacumulador próximo do ponto de utilização.

Não deve

- ✗ Não utilize água demasiado quente.

Conselhos sobre segurança**Deve**

- ✓ Pare de utilizar e desligue imediatamente o termoacumulador se sair vapor quente anormal do chuveiro ou de qualquer outra saída, e proceda à sua reparação por um electricista qualificado.

Ar condicionado

Conselhos sobre poupança de energia**Deve**

- ✓ Regule o termóstato nos 25°C e utilize uma ventoinha para providenciar um arrefecimento complementar.
- ✓ Limpe o filtro do ar condicionado com regularidade.
- ✓ Instale o aparelho de ar condicionado na área da divisão que tenha mais sombra.

Não deve

- ✗ Não bloqueie as entradas de ar.

**Conselhos sobre segurança****Deve**

- ✓ Contacte um electricista especializado para verificar anualmente a carga do gás refrigerante, as serpentinas do condensador, ventoinha e filtro.

Não deve

- ✗ Não reinicie imediatamente o ar condicionado, logo após tê-lo desligado.

Iluminação

Conselhos sobre poupança de energia**Deve**

- ✓ Use lâmpadas fluorescentes compactas.
- ✓ Desligue as luzes nas zonas desocupadas.
- ✓ Limpe os candeeiros com regularidade.



Conselhos de segurança

Deve

- ✓ Não utilize o candeeiro se verificar sinais de sobreaquecimento, e contrate um electricista especializado para o reparar.

Não deve

- ✗ Não toque em lâmpadas ligadas para evitar queimaduras.



Máquina de lavar roupa

Conselhos sobre poupança de energia

Deve

- ✓ Separe e organize a sua roupa de modo a fazer cargas de lavagem completas.
- ✓ Lave a sua roupa em água fria ou morna.

Não deve

- ✗ Não sobrecarregue a máquina de lavar.

Conselhos sobre segurança

Deve

- ✓ Siga as instruções do manual do utilizador, para, periodicamente, limpar os filtros de saída da máquina.

Não deve

- ✗ Não coloque a máquina de lavar em locais húmidos.



Aquecedor

Conselhos sobre poupança de energia

Deve

- ✓ Escolha um aquecedor com sistema de termóstato.
- ✓ Feche as janelas para conservar o calor enquanto o aquecedor estiver ligado.
- ✓ Desligue o aquecedor 15 a 30 minutos antes de sair de casa.

Não deve

- ✗ Não tape o aquecedor com móveis, cortinas ou outros aparelhos.
- ✗ Não regule o termóstato para a posição máxima.

Conselhos sobre segurança

Deve

- ✓ Deixe pelo menos 60 cm de espaço entre o aquecedor e outros objectos.
- ✓ Coloque o aquecedor numa superfície plana.

Não deve

- ✗ Não utilize o aquecedor como secador de roupa, colocando-a sobre o aparelho.

Desumidificador

Conselhos sobre poupança de energia

Deve

- ✓ Escolha um aparelho com regulação da humidade.
- ✓ Feche as janelas e portas quando o desumidificador estiver ligado.
- ✓ Limpe o filtro de ar com regularidade.

Não deve

- ✗ Não regule o aparelho para um limite muito alto de humidade.



Conselhos sobre segurança

Deve

- ✓ Antes de esvaziar o depósito de água, desligue o desumidificador e retire a ficha da tomada.
- ✓ Assegure-se de que a área, o aparelho e as suas mãos estão secas antes de voltar a ligar o cabo.

Placa de indução / forno de micro-ondas

Conselhos sobre poupança de energia

Deve

- ✓ Utilize uma placa de indução ou um forno de micro-ondas em vez do fogão tradicional.

Conselhos sobre segurança

Deve

- ✓ Utilize apenas equipamento de cozinha adequado.

Não deve

- ✗ Não utilize louça metálica para cozinhar em fornos de micro-ondas.
- ✗ Não aqueça recipientes completamente tapados na placa de indução ou no forno de micro-ondas.





Condições gerais de fornecimento de energia eléctrica – versão simplificada

1. Objecto do contrato

A CEM compromete-se a fornecer a energia eléctrica em conformidade com a legislação em vigor e de acordo com a potência contratada pelo Cliente.

2. Duração do contrato

- 2.1 O contrato de fornecimento de energia eléctrica tem a duração inicial de um mês, renovando-se automática e sucessivamente por períodos de igual duração.
- 2.2 Caso o Cliente pretenda rescindir o seu contrato deve comunicar, por escrito, à CEM, com a antecedência mínima de cinco dias úteis, ficando responsável por todas as dívidas até à rescisão do mesmo, referentes ao consumo de energia e potência contratada.

3. Disponibilidade e interrupção de fornecimento

- 3.1 O fornecimento de energia eléctrica é permanente e contínuo, ressalvas as interrupções ou restrições que resultem de limitações de consumo, provocadas por razões de serviço, por caso fortuito ou de força maior, por acordo prévio, ou por actos imputáveis ao Cliente.
- 3.2 Consideram-se interrupções por razões de serviço as relacionadas com a necessidade de assegurar a exploração, a conservação e a execução de reparações na rede de distribuição.
- 3.3 São qualificados como casos fortuitos ou de força maior os desastres naturais, guerras, inoperabilidade da ordem pública, e casos similares de natureza imprevisível.
- 3.4 Considera-se imputável ao Cliente a ocorrência de qualquer dos seguintes factos:
 - a) oposição à realização de vistoria à instalação no período para tal fixado;
 - b) falta de pagamento atempado das facturas;
 - c) fraude;
 - d) não actualização do depósito, no prazo previsto após notificação da CEM para o efeito;
 - e) não regularização de situações de fraude;
 - f) impossibilidade de proceder à leitura do contador durante quatro meses consecutivos; e
 - g) incumprimento das disposições que visem a eliminação de qualquer tipo de perturbações na exploração da rede de distribuição ou noutras instalações.
- 3.5 No caso de interrupções programadas, a CEM deve proceder ao aviso individual das mesmas, ou quando tal não for viável, por anúncios nos meios de comunicação social, pelo menos com 36 horas de antecedência.
- 3.6 Nos casos em que a urgência da interrupção torne inviável o seu anúncio prévio, a CEM deve dar imediato início aos trabalhos necessários, procedendo ao anúncio nos meios de comunicação social.
- 3.7 Por razões de segurança, as instalações de utilização devem ser sempre consideradas em tensão durante a interrupção de fornecimento de energia eléctrica.
- 3.8 Em caso de interrupção resultante de acto imputável ao Cliente, a CEM obriga-se a restabelecer o fornecimento de energia após ter sido ultrapassada a causa que lhe deu origem e pagos os encargos de interrupção e religação.

4. Aparelhos de medida e de controlo de potência

- 4.1 Os aparelhos de medida e de controlo de potência, constituídos por um contador e um disjuntor de entrada, são propriedade da CEM.

- 4.2 A CEM tem direito a proceder à substituição dos aparelhos em serviço, informando o Cliente das razões que o justificam.
- 4.3 O Cliente é responsável pelos prejuízos que sofram os aparelhos em serviço provenientes de causas estranhas ao seu uso normal.

5. Leitura da energia consumida

- 5.1 A leitura da energia consumida é efectuada mensalmente na data indicada na factura onde diz "Data da Próxima Leitura".
- 5.2 Quando, por razões imputáveis ao Cliente ou por motivo de força maior, não for possível efectuar a leitura do contador, será estimado, no período correspondente, um consumo igual à média dos consumos relativos aos 12 meses anteriores.
- 5.3 O consumo estimado em conformidade com o indicado em 5.2 será considerado para acerto em factura posterior baseada na leitura do contador.

6. Tarifas

As tarifas de energia eléctrica em vigor são fixadas pela Região Administrativa Especial de Macau.

7. Facturação

A energia consumida e respectivos encargos são facturados mensalmente, de acordo com as tarifas fixadas pela Região Administrativa Especial de Macau.

8. Pagamento da factura

- 8.1 A factura deverá ser paga, no prazo máximo de 15 dias a contar da data da leitura, nos escritórios da CEM ou por intermédio dos estabelecimentos e pelos modos indicados no verso da factura.
- 8.2 A falta de pagamento da factura implica o pagamento de uma taxa adicional sobre o valor em débito, podendo ainda ser suspenso o fornecimento de energia eléctrica decorridos que sejam cinco dias úteis após aquela data.

9. Depósito (Caução)

- 9.1 A CEM tem o direito de exigir ao Cliente, no momento da assinatura do contrato, um depósito, cujo valor em parte ou na totalidade, responde pelo pagamento de eventuais débitos do Cliente à Empresa.
- 9.2 A CEM goza do direito de exigir a actualização do valor do depósito sempre que se verifique um aumento da potência contratada (calibre do contador) ou a sua reconstituição, quando utilizada, total ou parcialmente, para pagamento de qualquer dívida do Cliente à Empresa.
- 9.3 O depósito é devolvido aquando da rescisão do contrato, e após dedução dos débitos do Cliente à Empresa.

10. Pedidos e reclamações

- 10.1 O Cliente pode solicitar qualquer pedido e/ou apresentar uma reclamação sobre os serviços da CEM através da Linha Info e/ou outras formas disponíveis.
- 10.2 Quando o Cliente apresentar uma reclamação sobre a facturação, os débitos em causa serão suspensos até à conclusão da avaliação da reclamação.

11. Jurisdição

Para a resolução dos litígios entre o Cliente e a CEM são competentes os Tribunais da Região Administrativa Especial de Macau.

Como contactar-nos?

Call Centre

Linha Info: 2833 9911
Agente de Assistência a Clientes
Segunda a Sexta-feira, das 09h00 às 19h00
Sábado, das 09h00 às 13h00
Self-service
Segunda a Domingo - 24 horas

Fax: 2833 9912

e-mail: customer.centre@cem-macau.com

Centro de Atendimento a Clientes

Macau: Edifício CEM, Estrada D. Maria II, Macau
Segunda a Sexta-feira, das 09h00 às 17h45

Taipa: Rua de Bragança S/N, Supreme Flower City,
Edf. Lai Chun Kok, R/C "Aa", Taipa
Segunda a Sexta-feira, das 10h00 às 19h00

Emergência

Telefone: 2833 9922
Segunda a Domingo - 24 horas

Web Site

www.cem-macau.com

Procurador do Cliente

Caso não tenha ficado satisfeito com a nossa resposta ao seu pedido, poderá contactar o nosso Procurador do Cliente.

Telefone: 8393 1206
Fax: 2871 9687
Endereço: Customer's Advocate
Edifício CEM, Estrada D. Maria II, Macau

e-mail: customers.advocate@cem-macau.com





Conselho sobre poupança de energia:

Tome um duche em vez de um
banho de imersão e poderá
poupar até 50% do custo de
aquecimento da água.

澳門馬交石炮台馬路澳電大樓
Edifício CEM - Estrada D. Maria II, Macau
資詢通 Linha Info Info Line 2833 9911
www.cem-macau.com

澳門電力股份有限公司
Companhia de Electricidade de Macau - CEM, S.A.