

# direitos e deveres do consumidor no mercado livre de energia

Um guia rápido da CCEE para você que acabou de contratar um representante varejista e quer saber mais sobre esta relação



**ccee**

# bem-vindo ao mercado livre de energia!

Você ficou sabendo que poderia ter **mais liberdade de escolha. Encontrou um fornecedor varejista, de quem vai passar a comprar a sua eletricidade.** Por fim, concluiu, ou vai concluir, o seu processo de migração. Tudo caminha para transformar sua experiência com o consumo de energia.

## **Mas ainda ficaram algumas dúvidas, não é mesmo?**

- o que o meu novo fornecedor precisa fazer para formalizar essa nossa relação?
- que tipo de obrigações eu terei no meu dia a dia no mercado livre de energia?
- se eu não estiver feliz com o meu representante, posso trocá-lo?
- fui notificado que meu fornecedor não está cumprindo com suas obrigações! E agora?
- quem eu devo contactar em caso de dúvidas ou reclamações?



São várias questões, claro, mas tenha calma! A CCEE está aqui para orientá-lo. Vamos começar pela base:

## qual é o meu papel?

Todas as pessoas ou empresas que estão conectadas em alta e média tensão, no que chamamos de **Grupo A**, **já podem migrar para o mercado livre**. Elas podem escolher um representante com quem vão negociar contratos de energia e que vai ficar responsável por boa parte dos trâmites e operações cotidianas do setor

**Esse fornecedor recebe o nome de representante varejista**, e pode ser tanto um comercializador como a própria geradora da energia.

Já você, que adquire o seu fornecimento destes parceiros, é um **consumidor varejista**, ou um **representado**.

**ccee**



# qual o papel da **ccee** nesta relação?

A Câmara de Comercialização de Energia Elétrica – CCEE é a organização brasileira responsável por tornar possível a compra e a venda de energia no país.

**Nós reunimos os contratos firmados pelas empresas de geração, comercialização e distribuição.** Não fornecemos energia, mas trabalhamos para assegurar o bom funcionamento e a segurança do mercado.

**Como um consumidor varejista, é o seu fornecedor quem vai representá-lo na Câmara.** Assim, você não precisa se preocupar com o dia a dia das operações que acontecem por aqui!

## atenção!

portal CCEE



**Só assine contratos com representantes varejistas habilitados pela CCEE!**

Certifique-se de que a empresa que escolheu está em nossa lista de associados:



# quais os primeiros passos para me tornar um consumidor varejista?

**Você precisará notificar sua distribuidora local sobre sua migração ao mercado livre.** O seu representante varejista poderá te orientar sobre como fazer essa denúncia de encerramento do contrato, além de realizar seu cadastro como consumidor na CCEE.

**Ele vai precisar de informações como:**

- Endereço;
- Representantes legais;
- Contatos;

A seguir, vocês deverão assinar um **Contrato de Comercialização Varejista (CCV)**, que dá ao seu fornecedor o direito de te representar na Câmara. **O seu parceiro, então, vai registrar este documento em sistemas específicos da CCEE.**



## atenção!

**Mantenha o seu cadastro sempre atualizado junto ao seu representante varejista.** Caso seja necessário, para qualquer aviso ou solicitação, é por meio destes contatos que a Câmara de Comercialização vai procurá-lo!

**ccee**



# deveres do consumidor

- Assinar o Contrato de Comercialização Varejista" nos sistemas da CCEE, em caso de Pessoa Jurídica, ou conforme orientações do varejista, em caso de Pessoa Física;
- Manter seu cadastro atualizado perante o seu varejista;
- Atender, no prazo fixado, pedidos da CCEE para que forneça informações e documentos previstos nas normas setoriais.

## ATENÇÃO!

Como em qualquer relação comercial, **você deve se manter adimplente com seu representante varejista**. Caso contrário, o fornecedor pode solicitar o encerramento da representação. Se isto ocorrer, você receberá uma notificação informando sobre o encerramento contratual, que **deve ser encaminhada com antecedência mínima de 15 dias pelo varejista**. A partir deste momento, o representado deverá tomar as providências necessárias. Uma vez encerrado o período, o representado estará sujeito à suspensão de fornecimento pela distribuidora em, no mínimo, 5 e, no máximo, 10 dias corridos.



ccee



uma vez representado por um varejista, qual será meu relacionamento com a distribuidora?

É importantíssimo deixar claro que, mesmo que tenha um varejista negociando sua energia no âmbito da CCEE, **você continuará conectado com a distribuidora local.**

É ela quem fornece a infraestrutura para a energia chegar até você. Ou seja, enquanto a empresa de **distribuição continua responsável pelos postes e fios, a compra e venda da energia fica com seu representante varejista.**

Portanto, se você precisar de informações com relação às tarifas do uso do fio, sobre a denúncia de seu contrato (que acontece antes da migração) ou, ainda, sobre retornar ao mercado regulado, você pode procurar a sua distribuidora

ccee



# como faço para mudar de varejista?

Se você quer trocar o seu representante por decisão própria, após escolher o novo fornecedor, **deve notificar o varejista atual, por meio de uma carta com aviso de recebimento ou e-mail registrado, e enviar uma cópia à CCEE** (atendimento@ccee.org.br).

## atenção!

Isso precisa acontecer **90 dias corridos antes da data em que pretende encerrar o seu contrato**. É possível a dispensa da notificação caso haja comum acordo entre você e o varejista atual.

**Caso o seu representante tenha descumprido alguma cláusula do contrato que vocês assinaram, esse prazo é reduzido para 15 dias corridos.**

Em ambos os casos, o novo varejista passará a ser seu representante a partir do primeiro dia do mês seguinte ao encerramento do contrato.

The bottom half of the page features a decorative graphic on a light grey background. It consists of several wooden blocks of varying sizes, some of which are connected by thin white lines, suggesting a network or a process flow. One prominent block in the center-left shows a black silhouette of two hands shaking, symbolizing an agreement or contract. To its right, another block shows a black silhouette of a person in a suit, representing a representative. In the bottom right corner, there are three white chevron arrows pointing downwards. The CCEE logo is positioned in the bottom left corner of this section.



meu fornecedor me informou que encerrará o contrato comigo! e agora?

Se houver um **encerramento contratual** ou o **desligamento do varejista** que te representa dos quadros de associados da CCEE, você tem **quatro alternativas** para manter o seu fornecimento:

- 1. contratar com outro agente habilitado na CCEE como representante;**
- 2. aderir à CCEE sem representante varejista**, caso se enquadre nos requisitos regulatórios (mais informações em: [https://www.ccee.org.br/o/ccee/documentos/CCEE\\_1149617](https://www.ccee.org.br/o/ccee/documentos/CCEE_1149617));
- 3. solicitar o reestabelecimento do contrato de compra de energia** junto à distribuidora local;
- Em casos específicos, é possível **voltar a contratar energia da distribuidora sem celebração de contratos**. Esta alternativa é aplicável apenas para consumidores varejistas adimplentes e unicamente quando o **fornecimento for encerrado por iniciativa do representante** ou **por inabilitação do varejista**.

Caso o seu varejista esteja passando por um procedimento de desligamento por inadimplência, de inabilitação para comercialização varejista ou por processo administrativo na ANEEL que possa revogar sua autorização para atuar, **você pode solicitar o encerramento do CCV independentemente de notificação e optar por uma das alternativas anteriores**.

**ccee**



eu posso voltar a  
comprar energia da  
minha distribuidora  
no futuro?

**Pode, sim!**

Caso o consumidor tenha a **intenção de retornar ao mercado das distribuidoras**, ele deve procurar e **notificar a distribuidora local, com antecedência mínima de 5 anos** ou negociar com a distribuidora um prazo menor.

**ccee**



# quem eu devo contactar em caso de dúvidas ou reclamações?

Em caso de dúvidas ou dificuldade para **assinar o Contrato de Comercialização Varejista** nos nossos sistemas, procure a CCEE por meio da nossa **Central de Relacionamento com o Cliente (atendimento@ccee.org.br)**. Este canal também serve para o envio de notificação de encerramento ou troca de varejista.

**Reclamações devem ser direcionadas à Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL**, que é a organização que regula e fiscaliza o setor elétrico brasileiro.

Em caso de esclarecimentos quanto ao **fornecimento de energia, custos, entre outros**, o consumidor deve buscar auxílio com o seu varejista contratado.



**ccee**



# ufa! agora, sim!

Na CCEE, temos o propósito de desenvolver mercados de energia eficientes, inovadores e sustentáveis em benefício da sociedade. Para nós, está claro que **só vamos alcançar esse objetivo com transparência e informação de qualidade para todos.** Esperamos que esse guia possa ajudá-lo em sua jornada no mercado livre!



**ccee**