



ELECTRICIDADE DE MOÇAMBIQUE, E.P.

Illuminando a Transformação de Moçambique

CARTA DE SERVIÇOS

A Electricidade de Moçambique, E.P. (EDM) é uma empresa pública cujo objectivo é o estabelecimento e exploração do serviço público de geração, transmissão, distribuição e comercialização de energia eléctrica em todo o território nacional.

DESENVOLVIMENTO HISTÓRICO DA EDM E SEUS PRINCIPAIS MARCOS

O sector eléctrico, até 1977, era propriedade dos Municípios, num modelo herdado do tempo colonial.

Em 1977, é criada a Electricidade de Moçambique, Empresa Estatal (EE), pela qual o Estado é empresário e tem uma intervenção directa no planeamento e na gestão dos activos (Decreto-Lei 38/77, de 27 de Agosto).

Em 1995, é convertida em Empresa Pública (E.P.), com autonomia administrativa, financeira e patrimonial (Decreto 28/95 de 17 de Julho).

Em 2002/2003, a empresa embarca no Processo de Separação de Contas, pelo qual o conceito de uma gestão privada é virada ao resultado é explorado de forma teórica.

Em 2015, inicia-se a Transformação da EDM, com uma nova visão empresarial, de ruptura com o status, com valores de sustentabilidade e de qualidade, de transparência e de profissionalismo. É a partir desta altura que se inicia a contratação de gestores através de concursos públicos, instituiu-se o primeiro Código de Ética, instrumento importante para o combate a comportamentos desviantes na Empresa.

MISSÃO

Produzir, transportar, distribuir e comercializar energia eléctrica de boa qualidade, de forma sustentável, para iluminar e potenciar a industrialização do país.

VISÃO

Transformar a EDM numa Utilidade Inteligente e Sustentável, que dá acesso à energia eléctrica de qualidade a cada moçambicano e exerce liderança no Mercado Regional.

VALORES

Integridade, Transparência, Igualdade, Competitividade e Espírito de Equipa.

LEMA

Illuminando a transformação de Moçambique.

OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS ATÉ 2030

- Alcançar o acesso universal à energia eléctrica;
- Transformar Moçambique num Pólo regional de energia eléctrica; e
- Alcançar a igualdade de género

SERVIÇOS ESSENCIAIS

- Fornecimento de energia eléctrica em Baixa, Média e Alta tensão;
- Fornecimento de energia em regime temporário (obras, espectáculos, comícios, etc.);
- Ligação de novos clientes;
- Reparação de avarias na rede eléctrica - Piquete;
- Cobrança de facturas (Pós-pago) / Venda de energia (pré-pago);
- Central de Atendimento (1455);
- Linha Verde para Denúncias (800 145 145);
- Provedoria do Cliente: (84 037 0268; 82 545 6520; email: provedor.cliente@edm.co.mz).

FORMAS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

PRESENCIAL

O cliente dirige-se à dependência da EDM para expor a sua preocupação, como:

- Pedido de uma nova ligação;
- Reclamação de facturas ou de consumos;
- Pedido de extractos de conta;
- Informação sobre saldos;
- Fornecimento de leituras do contador;
- Pedido de duplicados de facturas, ou impressão da 2ª via da Factura;
- Informações sobre contratos;
- Denúncias; e
- Informações diversas.

AO TELEFONE

Para a participação de avarias de natureza eléctrica, reclamações, sugestões, denúncias ou informações diversas, a EDM dispõe de uma Central de Atendimento que pode ser acedida através do número **1455** (sem prefixo e válido para todas as redes ou operadoras).

Para os casos de denúncias, o cliente deve contactar a EDM através da Linha Verde para Denúncias, pelo número **800 145 145** (chamada grátis).



Ligue e fale connosco
1455

PROVEDORIA DO CLIENTE

Em caso de insatisfação perante a resposta obtida em primeira instância, ou simplesmente devido à inação ou silêncio da Empresa, o cliente pode dirigir-se ao Provedor do Cliente pelos números 825456520 e 840370268 ou pelo e-mail: provedor.cliente@edm.co.mz, ou ainda através do portal: <https://portal.edm.co.mz>.

É importante que o cliente perceba que o Provedor é uma segunda instância, isto é, o cliente deve primeiro utilizar os canais normais da EDM para resolver a sua questão.

Principais Atribuições do Provedor do Cliente

- Actua no pós-atendimento, na mediação de conflitos entre o cliente e a empresa de forma personalizada;
- Avalia a procedência das solicitações, encaminhando-as às Unidades Orgânicas (UO) competentes para a devida apreciação e resposta;
- Acompanha as providências tomadas e cobra soluções aos sectores competentes;
- Dá o devido retorno ao reclamante em tempo útil;
- Propõe a adopção de medidas para solução de problemas, através de recomendações ou pareceres às UO's;
- Pronuncia-se em colocações relacionadas com a prestação do serviço do fornecimento de energia eléctrica.

FORMAS DE PAGAMENTO

NOS BALCÕES DA EDM

Em todas as dependências da EDM, no horário entre as 08:00h e 14:30h, de segunda a sexta-feira.

PAGAMENTO NO ATM

Pode pagar a sua conta de energia com toda a comodidade e conforto através dos cartões electrónicos da rede VISA, nas ATM's do Millennium BIM e da Rede Ponto24, inserindo os dados sobre a Entidade, Referência e valor fornecidos na Factura. Atenção: Certifique-se de que o monitor mostra a mensagem "Operação Concluída".



DÉBITO DIRECTO

É um meio de pagamento automático da sua factura através do seu Banco. É flexível e confiável. Para aderir a este serviço, contacte o seu Banco e preencha o formulário "Autorização de débito periódico", indicando:

- Nome do titular do contrato com a EDM;
- Número do Ponto de Fornecimento (PF);
- Endereço físico da instalação; e
- Número da sua conta bancária.

A partir da sua autorização, o Banco passa a efectuar mensalmente o pagamento da sua factura por débito em sua conta bancária.

CREDELEC

CREDELEC ONLINE

Para a compra de energia pré-paga (Credelec), o cliente deverá ter consigo o número do contador pré-pago e certificar-se sempre de que o número é actual e corresponde ao contador instalado na sua residência ou estabelecimento.

Uma vez emitida a venda, esta não poderá ser anulada, sendo da completa responsabilidade do cliente a confirmação do número do contador antes do processamento da venda.

Aos residentes nas zonas urbanas dos Conselhos Autárquicos (Municípios), será cobrado na primeira compra de cada mês o valor correspondente à taxa de lixo, nos casos em que é aplicável.

Canais disponíveis para a venda de energia:

- Postos de venda da EDM e Privados;
- ATM's (Millennium BIM e Rede Ponto 24);
- Mobile e Internet Banking (Millennium IZI, BCI Directo, Standard Bank Mobile);
- Carteira Móvel (M-Pesa; mKesh e e-mola);
- Vendedores de rua autorizados (Top-Up; Howard Johnstone recargAqui).



PROCEDIMENTO PARA UMA NOVA LIGAÇÃO

- Contratar um electricista encartado (autorizado) para fazer a instalação eléctrica interna da residência ou estabelecimento. Ele recomendará a Potência a contratar e colocará aparelhagem de protecção adequada.
- Dirigir-se à EDM e fazer o pedido, seguindo os passos abaixo:
 - Preencher o formulário de pedido de nova ligação (fornecido pela EDM) e apresentar os documentos exigidos;
 - Aguardar pela visita da EDM à instalação para uma vistoria/inspecção;
 - Após aprovação da vistoria e indicação do valor a pagar pela ligação (Valor do Contrato), proceder ao seu pagamento no balcão da EDM e exigir o recibo.
 - Assinar o contrato e aguardar pela ligação.

Feita a ligação, já pode usufruir da energia eléctrica, bastando para tal comprar recargas de Credelec ou pagar as facturas dos seus consumos.

DOCUMENTOS EXIGIDOS:

A. Novas Ligações, Domésticas, com Potência até 3.3 kVA

- Formulário do Pedido (fornecido pela EDM), e
- Identificação do Titular do Contrato (BI, Passaporte, Carta de Condução, etc) e NUIT;

B. Novas Ligações com Potência acima de 3.3 kVA

- Formulário do Pedido (fornecido pela EDM);
- Projecto de Instalação Eléctrica;
- Termo de Responsabilidade;
- Memória Descritiva;
- Planta de Localização - Croqui;
- Documento de Identificação do Titular do Contrato e NUIT;
- Documento comprovativo da posse do Imóvel.

PARA CLIENTES EMPRESARIAIS DE MÉDIA TENSÃO

A EDM simplificou o processo de ligação de clientes empresariais para apenas 3 passos:

- Apresentação do pedido de ligação** - preenchimento do formulário para o efeito - num prazo de 5 dias úteis a EDM indicará os trabalhos requeridos, os valores a pagar e os documentos necessários para a assinatura do contrato;
- Assinatura do contrato e pagamento dos valores devidos** - a EDM providenciará a obtenção das licenças de estabelecimento e de exploração e confirmará as condições para a ligação da instalação num período de 3 dias; e;
- Ligação da instalação** - execução de todos os trabalhos e ligação da instalação à rede da EDM num período de 15 dias.

A EDM passa a assumir na totalidade os encargos inerentes à aquisição e instalação do Posto de Transformação para as instalações de Média Tensão, com potência até ao limite de 160 kVA.

Ao pedido de ligação (Formulário) devem ser anexos os seguintes documentos:

- Projecto eléctrico (indicar potências instalada e a contratar);
- NUIT da empresa;
- Cópia da publicação da constituição da empresa no Boletim da República (BR), ou Alvará da empresa;
- Título de Propriedade da instalação (ou contrato de arrendamento);
- Credencial ou Procuração de Representante; e
- Bilhete de Identidade da pessoa credenciada ou Procurador.

Para mais informações, contacte a EDM pelo número 21 499 700 ou pelo email: corporate@edm.co.mz, ou ainda visite a página cliente.edm.co.mz.

QUE TARIFAS PODE CONTRATAR?

A EDM dispõe de diferentes tarifas, dependendo da natureza dos consumos e ajustando-se às necessidades dos clientes. Antes de apresentar o pedido, deve-se planear com cuidado o valor da potência a requisitar, que condicionará a potência máxima a contratar e a tarifa correspondente.

Veja as tabelas abaixo:

TARIFA

SOCIAL

Casas de habitação, com potência contratada de 1,1 kVA e um consumo mensal não superior a 125kWh.

DOMÉSTICA

Casas de habitação; arrecadações ou garagens de uso particular, localizadas em anexos ou dependências de casa de habitação, ainda que medidos por contador próprio.

AGRÍCOLA

Actividade de produção agrícola, nomeadamente nos sistemas de bombagem e irrigação, bem como as habitações e dependências localizadas no perímetro do local.

GERAL

Actividade comercial, por exemplo: Lojas, Restaurantes, Salões de Cabeleiro, Bancas de Mercado, Carwash, etc...

GRANDES CONSUMIDORES DE BAIXA TENSÃO

Fornecimentos em Baixa Tensão, com Potência Contratada superior a 19,8 kVA.

MÉDIA TENSÃO

Fornecimentos em Tensão superior a 1 KV e inferior a 66 KV.

ALTA TENSÃO

Fornecimentos em Tensão superior a 66 KV.

Tempo de Atendimento / Prazo para obtenção de resposta

DESCRIÇÃO	PRAZO PARA RESPOSTA
Contratação de nova ligação em Baixa Tensão e Ligação à Rede	7 dias
Contratação de nova ligação em Média Tensão e Ligação à Rede	23 dias
Mudança de Titularidade do Contrato	3 dias
Ligação provisória de uma instalação (obras, espectáculos, comícios, etc.)	7 dias
Substituição de um contador por avaria	1 dia
Informação sobre os trabalhos requeridos, valores a pagar e documentos necessários para a ligação de uma nova instalação em Média Tensão	5 dias úteis
Execução de trabalhos e ligação de uma nova instalação em Média Tensão após celebração do Contrato e pagamento dos valores devidos	15 dias
Religação de uma instalação após o pagamento do valor que originou a suspensão do fornecimento (corte) - Urgente	8h
Religação de uma instalação após o pagamento do valor que originou a suspensão do fornecimento (corte) - Normal	1 dia
Apresentação de resposta a reclamações sobre facturação / consumos de energia	30 dias
Reparação de avarias pelo Piquete	3h

RECOMENDAÇÕES AOS CONSUMIDORES

- Use lâmpadas de baixo consumo (Fluorescentes Compactas e LED), pois estas permitem poupar até 90% dos gastos com iluminação;
- Aproveite a luz solar para iluminar a sua casa ou local de trabalho durante o dia e poupe energia;
- Evite o uso simultâneo de vários electrodomésticos, principalmente no período entre as 18:00h e às 21:00h - este é o período de ponta e os sistemas eléctricos ficam sobrecarregados;
- Evite ligar vários electrodomésticos na mesma tomada, pode causar sobrecarga, curto-circuitos e até incêndios.
- Ao adquirir equipamentos eléctricos, confira a potência e verifique se a instalação eléctrica tem capacidade para suportar a nova carga;
- Não desperdice energia deixando aparelhos eléctricos ligados enquanto não estiverem em uso. A maioria dos electrodomésticos ligados às tomadas continua a consumir energia, mesmo não estando em uso;
- Adquira aparelhos de Ar Condicionado que consumam menos energia, e os desligue sempre que se ausentar por muito tempo;
- Não engome a roupa todos os dias, peça-a-peça. Escolha um dia da semana, junte toda a roupa e a engome de uma só vez;
- Coloque geleiras ou congeladores em locais bem ventilados, evitando a proximidade do fogão e de aquecedores ou áreas expostas ao sol;
- Não mantenha a porta da geleira ou do congelador aberta por um período prolongado e assegure que a borracha de vedação da porta esteja sempre em bom estado, evitando fuga de ar frio;
- Sempre que se ausentar de um compartimento por um período prolongado, desligue todos os equipamentos eléctricos (lâmpadas, ar condicionado, TV, Computadores, etc).



PRINCIPAIS DEVERES DO CONSUMIDOR

- Assegurar e facilitar que os representantes da EDM devidamente identificados tenham acesso livre e seguro ao local do fornecimento, para a feitura de obras prévias à ligação, vistoria, fiscalização, contagem e outros trabalhos afins;
- Fornecer a informação requerida para efeitos de facturação;
- Pagar a factura no prazo estabelecido;
- Manter a instalação eléctrica em bom estado de conservação e de acordo com as normas de exploração ou utilização, e de segurança vigentes;
- Incluir na instalação eléctrica, aparelhagem adequada de protecção;
- Conservar os instrumentos de medida de energia colocados na instalação e não violar os selos colocados pela EDM;
- Consumir a energia eléctrica sem recursos a meios fraudulentos;
- Desligar os receptores sempre que ocorra a interrupção de fornecimento de energia eléctrica; e
- Cumprir com as demais obrigações resultantes do contrato de fornecimento de energia eléctrica e legislação aplicável.

ENDEREÇO GERAL

- Av. Agostinho Neto, Nº 70, Maputo, Moçambique

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

- De Segunda à Sexta-Feira, das 7:30h - 15:30h

CONTACTO GERAL (SEDE)

- Tel: **21 49 06 36** • Central de Atendimento: **1455**
- Site: cliente.edm.co.mz