

DIREITOS E DEVERES DO CONSUMIDOR DE ENERGIA ELÉTRICA



RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 414/2010

DIREITOS E DEVERES DO CONSUMIDOR DE ENERGIA ELÉTRICA

Resolução Normativa nº 414

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA - ANEEL

A ANEEL consolidou os direitos e deveres dos consumidores de energia na Resolução nº. 414/2010, que trata das Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica. No contrato de adesão dos consumidores do Grupo B, atendidos em baixa tensão, constam seus principais direitos e deveres.

Leia mais no site da ANEEL e da Concessionária.

PRINCIPAIS DIREITOS DO CONSUMIDOR

- 1 - Receber energia elétrica em sua unidade consumidora nos padrões de tensão e de índices de continuidade estabelecidos;
- 2 - Ser orientado sobre o uso eficiente da energia elétrica, de modo a reduzir desperdícios e garantir a segurança na sua utilização;
- 3 - Escolher uma entre pelo menos 6 (seis) datas disponibilizadas pela distribuidora para o vencimento da fatura;
- 4 - Receber a fatura com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis da data do vencimento, exceto quando se tratar de unidades consumidoras classificadas como Poder Público, Iluminação Pública e Serviço Público, cujo prazo deve ser de 10 (dez) dias úteis;
- 5 - Responder apenas por débitos relativos à fatura de energia elétrica de sua responsabilidade;
- 6 - Ter o serviço de atendimento telefônico gratuito disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia e sete dias por semana para a solução de problemas emergenciais;

- ■ ■ 7 - Ser atendido em suas solicitações e reclamações feitas à distribuidora sem ter que se deslocar do Município onde se encontra a unidade consumidora;
- ■ ■ 8 - Ser informado de forma objetiva sobre as providências adotadas quanto às suas solicitações e reclamações, de acordo com as condições e prazos de execução de cada situação, sempre que previstos em normas e regulamentos;
- ■ ■ 9 - Ser informado, na fatura, sobre a existência de faturas não pagas;
- ■ ■ 10 - Ser informado, na fatura, do percentual de reajuste da tarifa de energia elétrica aplicável a sua unidade consumidora e data de início de sua vigência;
- ■ ■ 11 - Ser ressarcido por valores cobrados e pagos indevidamente, acrescidos de atualização monetária e juros;
- ■ ■ 12 - Ser informado, por escrito, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias, sobre a possibilidade da suspensão de fornecimento por falta de pagamento;
- ■ ■ 13 - Ter a energia elétrica religada, no caso de suspensão indevida, sem quaisquer despesas, no prazo máximo de até 4 (quatro) horas, a partir da constatação da distribuidora ou da informação do consumidor;



14 - Receber, em caso de suspensão indevida do fornecimento, o crédito estabelecido na regulamentação específica;



15 - Ter a energia elétrica religada, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas para a área urbana ou 48 (quarenta e oito) horas para a área rural, observadas as Condições Gerais de Fornecimento;



16 - Ser ressarcido, quando couber, por meio de pagamento em moeda corrente no prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias, a partir da respectiva data de solicitação ou, ainda, aceitar o conserto ou a substituição do equipamento danificado, em função da prestação do serviço inadequado do fornecimento de energia elétrica;



17 - Receber, por meio da fatura de energia elétrica, importância monetária se houver descumprimento, por parte da distribuidora, dos padrões de atendimento técnicos e comerciais estabelecidos pela ANEEL;



18 - Ser informado sobre a ocorrência de interrupções programadas, por meio de jornais, revistas, rádio, televisão ou outro meio de comunicação, com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas;

19 - Ser informado, por documento escrito e individual, sobre as interrupções programadas, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, quando existir na unidade consumidora pessoa que dependa de equipamentos elétricos indispensáveis à vida;

20 - Ter, para fins de consulta, nos locais de atendimento, acesso às normas e padrões da distribuidora e às Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica;

21 - quando da suspensão do fornecimento, ser informado das condições de encerramento da relação contratual;

22 - cancelar, a qualquer tempo, a cobrança na fatura de contribuições e doações para entidades ou outros serviços executados por terceiros por ele autorizada;

23. ser informado sobre o direito à Tarifa Social de Energia Elétrica – TSEE e sobre os critérios e procedimentos para a obtenção de tal benefício, se for o caso; e

24. receber, até o mês de maio do ano corrente, declaração de quitação anual de débitos do ano anterior, referentes ao consumo de energia elétrica.



RESOLUÇÃO NORMATIVA N° 414/2010

DIREITOS E DEVERES DO CONSUMIDOR DE ENERGIA ELÉTRICA

PRINCIPAIS DEVERES DO CONSUMIDOR

- 1 - Manter a adequação técnica e a segurança das instalações elétricas da unidade consumidora, de acordo com as normas oficiais brasileiras;
- 2 - Responder pela guarda e integridade dos equipamentos de medição quando instalados no interior de sua propriedade;
- 3 - Manter livre a entrada de empregados e representantes da distribuidora para fins de inspeção e leitura dos medidores de energia;
- 4 - Pagar a fatura de energia elétrica até a data do vencimento, sujeitando-se às penalidades cabíveis em caso de descumprimento;
- 5 - Informar à distribuidora sobre a existência de pessoa residente que use equipamentos elétricos indispensáveis à vida na unidade consumidora;
- 6 - Manter os dados cadastrais da unidade consumidora atualizados junto à distribuidora, especialmente quando da mudança do titular, solicitando a alteração da titularidade ou o encerramento da relação contratual, se for o caso;

- ■ ■ 7 - Informar as alterações da atividade exercida (ex.: residencial; comercial; industrial; rural; etc.) na unidade consumidora;
- ■ ■ 8 - Consultar a distribuidora quando o aumento de carga instalada da unidade consumidora exigir a elevação da potência disponibilizada; e
- ■ ■ 9 - Ressarcir a distribuidora, no caso de investimentos realizados para o fornecimento da unidade consumidora e não amortizados, excetuando-se aqueles realizados em conformidade com os programas de universalização dos serviços.

Impressão



Dúvidas ou reclamações sobre os serviços?

Para reclamações, ligue primeiro para a concessionária.
Caso a situação não seja resolvida ou você não fique satisfeito, ligue para a Arsesp.

Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU).

Energia Elétrica – 0800 72 70167
Gás Canalizado – 0800 77 004 27
Saneamento – 0800 77 168 83
Ou escreva para: arsesp@sp.gov.br

Ouvidoria – 0800 770 68 84 / Email: ouvidoriaarsesp@sp.gov.br

Criação e realização



AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

SGAN - Quadra 603 - Módulos "I" e "J"
Brasília - DF - 70830-110
TEL. 55 (61) 2192 8600 Ouvidoria: 167
www.aneel.gov.br