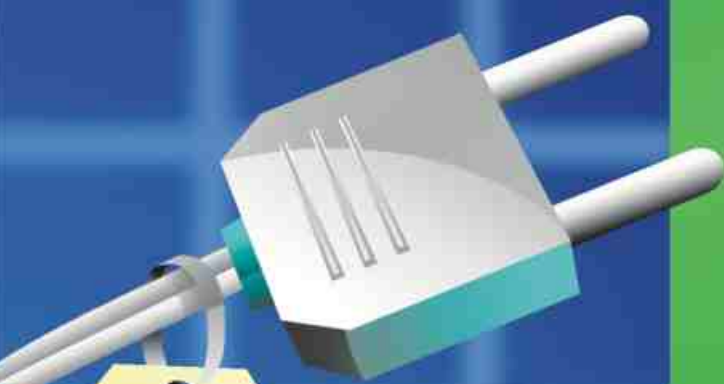


Novembro/2002

Conheça
seus direitos
e deveres
como
consumidor
de energia
elétrica.



MANUAL DO
CONSUMIDOR



ARCE

AGÊNCIA REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS
DELEGADOS
DO ESTADO DO CEARÁ

Conselho Diretor

José Bonifacio de Sousa Filho – Presidente

Jurandir Picanço Júnior

Hugo de Brito Machado

Procuradoria Jurídica

Giovana Lopes do Nascimento

Ouvidoria

Helga Maria Sabóia Bezerra

Diretoria Executiva

Sérgio Cardoso Moreno Maia

Coordenadoria de Energia

Eng. Eugênio Braúna Bittencourt – Coordenador

Eng. Cássio Terssandro de C. Andrade

Eng. Jarbas Bezerra Xavier

Eng. Cristiano A. da Silva Freire

Eng. Hugo Manoel Oliveira da Silva

Eng. Márcio Rodrigues Melo

Assessoria da Presidência

Alexandre Triandópolis

O serviço de energia elétrica
é de interesse público.
Esta é a hora de saber que
tem alguém ao seu lado.
Qualidade é o que conta
para a ARCE.



APRESENTAÇÃO

A ARCE é a Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará. Foi criada em 30 de dezembro de 1997, através da Lei nº 12.786, para fiscalizar os serviços públicos de Energia, Saneamento Básico e Transportes.

Esses serviços são prestados por empresas que têm concessão ou permissão do poder público, como é o caso da Companhia Energética do Ceará – COELCE, a Companhia de Água e Esgoto do Ceará – CAGECE e as empresas de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros.

Com relação ao fornecimento de energia elétrica, sabemos que é um serviço público que deve chegar ao consumidor de forma adequada, eficiente, segura e contínua, de acordo com as leis que regulam o assunto. É nesse momento que a ARCE participa, fiscalizando os serviços prestados pela COELCE e cuidando para que as normas sejam respeitadas, de modo a facilitar a solução de conflitos e garantir a oferta de energia necessária ao desenvolvimento do Estado e o bem-estar da população.

Porém, você também pode contribuir para zelar por esses compromissos. Quanto mais consciente estiver sobre seus direitos, mais qualidade poderá exigir do seu fornecimento de energia elétrica que, por sua vez, só poderá ser satisfatoriamente prestado se você também cumprir seus deveres de consumidor. Assim, a ARCE preparou este pequeno manual onde você conhecerá seus principais direitos e obrigações sobre a prestação deste serviço. São informações básicas, do dia-a-dia do consumo, fundamentadas na Resolução nº 456, de 29 de novembro de 2000, editada pela ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica. É uma contribuição da ARCE para esclarecer suas dúvidas e aperfeiçoar as relações entre o prestador do serviço público e seus consumidores.

Agora, lembre-se:

Problemas com energia elétrica, ligue para a COELCE (0800.85.0196)

Problemas com a COELCE, ligue para a ARCE (0800.85.3838)

O QUE É?

Para que você entenda bem esta cartilha conheça o significado de algumas palavras.



Consumidor de energia elétrica: é qualquer pessoa que contrata o serviço público de fornecimento de energia elétrica, para atender suas necessidades.



Concessionária: é a empresa que recebeu do Governo Federal a atribuição de prestar o serviço de fornecimento de energia elétrica, de forma adequada, eficiente, segura e contínua, de acordo com as normas e leis aplicáveis. No estado do Ceará, a concessionária é a COELCE.



Unidade consumidora: é o conjunto de instalações e equipamentos elétricos caracterizado pelo recebimento de energia elétrica em um só ponto de entrega, com medição individualizada e correspondente a um único consumidor. Uma unidade consumidora pode estar representada por uma residência, um comércio, uma indústria, ou uma propriedade rural. Cada unidade consumidora possui um número de inscrição que é exibido na parte superior direita da conta de energia elétrica.



Carga instalada: é o conjunto de equipamentos elétricos existentes na unidade consumidora. O seu valor é a soma das potências dos equipamentos, expressa em quilowatts (kW).



Baixa tensão: no Ceará, uma unidade consumidora atendida em baixa tensão recebe energia elétrica em 220 Volts.



Alta tensão: unidades consumidoras com carga instalada elevada, a exemplo dos grandes comércios, supermercados, indústrias e hospitais, que recebem energia elétrica em tensões muito maiores e precisam de uma subestação particular.



Fatura: conta mensal contendo informações da energia elétrica consumida, multas, juros e outros encargos.

1 Pedido de ligação e desligamento de energia elétrica



Atenção para as instalações de sua unidade consumidora.

Quando você realiza o pedido de ligação, é sua obrigação providenciar para que as instalações elétricas de sua unidade consumidora estejam de acordo com as normas e padrões exigidos pela COELCE (Art. 3º, da Resolução Aneel nº 456/2000)

Realização de vistoria.

A COELCE fará uma vistoria na sua unidade consumidora antes de atender o seu pedido de ligação.

Para que seu pedido de ligação seja atendido, você deverá adotar as medidas corretivas necessárias indicadas pela COELCE, caso as instalações de sua unidade consumidora tenham sido reprovadas na vistoria (Art. 26, da 456).

A COELCE tem 3 (três) dias úteis para fazer a vistoria da sua unidade consumidora, a partir da data do pedido de ligação (Art. 26, da 456).

Atenção!

Você não será cobrado(a) pela primeira vistoria realizada (Art. 109, da 456).

Prazo e condições para ligação da energia.

Se a vistoria aprovar as instalações, o prazo para a ligação depende de haver ou não rede de energia em frente à sua unidade consumidora. Se já existir rede de energia, a COELCE deve fazer a ligação nos seguintes prazos: (Arts. 27 e 28, da 456).

- 3 (três) dias úteis para ligações em baixa tensão em zona urbana;
- 5 (cinco) dias úteis para ligações em baixa tensão em zona rural;
- 10 (dez) dias úteis para ligações em alta tensão.

Se não existir rede de energia elétrica em frente à sua unidade consumidora.

Se não existir rede de energia em frente à sua unidade consumidora, a COELCE tem 30 (trinta) dias para elaborar projeto e orçamento das obras necessárias e informar a você, por escrito, o prazo para a respectiva conclusão (Art. 28, da 456).

Medidor de consumo de energia elétrica.

Você deverá instalar em local apropriado, um quadro ou painel para colocação do medidor de consumo.

A COELCE deverá fornecer ao interessado as informações relativas à instalação de medidor de consumo. (Art. 3º, da 456).

Os equipamentos elétricos existentes em sua unidade consumidora.

Quando o seu pedido de ligação for efetuado, a COELCE solicitará que você informe a carga instalada na sua unidade consumidora e quais as atividades que serão exercidas no local, ou seja, a finalidade do uso da energia elétrica (residencial, comercial, industrial, etc.) (Art. 3º, da 456).

Faça o pedido de desligamento quando desocupar o imóvel.

Se você desocupar um imóvel e não fizer o pedido de desligamento à COELCE, serão emitidas faturas mensais cobrando o consumo mínimo durante todo o período em que o imóvel permanecer fechado, e essa dívida é de responsabilidade de quem a unidade consumidora está cadastrada, ou seja, se estiver em seu nome, você é o responsável. Neste caso, o encerramento da relação contratual entre você e a COELCE acontecerá quando for feito um novo pedido de ligação por outro interessado para a mesma unidade consumidora, ou quando você pedir o desligamento (Art. 113, da 456).

Atenção!

A COELCE deverá atender seu pedido de ligação, mesmo que exista débito pendente em nome de terceiros (Art. 4º, da 456).

Saiba o que é o "Contrato de Adesão".

É o documento que estabelece, de forma padronizada, direitos e deveres da COELCE e do usuário de energia elétrica. Ele é importante e deve ser conhecido por todos os consumidores. O contrato de adesão é adotado para aqueles cuja energia elétrica é fornecida em baixa tensão. (Arts. 2º e 3º, da 456).

Por que classificar?

A COELCE deve classificar a unidade consumidora de forma a oferecer a tarifa mais vantajosa a que você tiver direito (Art. 18, da 456).



Como classificar?

Em geral, a classificação da unidade consumidora depende da atividade nela exercida, se é residencial, comercial, rural ou industrial.

Diferentes atividades numa mesma unidade consumidora.

Quando for exercida mais de uma atividade na mesma unidade consumidora, por exemplo, um imóvel onde funciona um ponto comercial e serve também como residência do comerciante, a classificação será determinada pela atividade que apresentar a maior carga instalada, ou seja, se a soma das potências dos equipamentos elétricos instalados no ponto comercial é maior do que a dos equipamentos instalados na residência, então a classificação da unidade consumidora será a comercial (Art. 18, da 456).

Atenção!

As unidades consumidoras com fim residencial, sob responsabilidade de trabalhador rural, devem ser classificadas como rural (Art. 20, da 456).

Residencial Baixa Renda

Se você tem apenas uma unidade consumidora e esta é atendida através de uma ligação monofásica (aquela em que a entrada de energia é feita com apenas dois fios), com média de consumo mensal nos últimos doze meses menor que 80 kWh, e consumo mensal não superior a 120 kWh em pelo menos dois meses, você tem direito a tarifa social de baixa renda, que é significativamente inferior à tarifa normal e isenta de vários encargos. Você poderá ter esse mesmo direito ainda que a referida média de consumo seja de até 220 kWh, desde que atenda cumulativamente aos seguintes itens:

I. Seja inscrito no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal, ou seja beneficiário dos programas "Bolsa Escola" ou "Bolsa Alimentação", ou esteja cadastrado como potencial beneficiário destes programas.

II. A família do responsável pela unidade consumidora possua renda mensal "per capita" máxima equivalente a meio salário mínimo.

A instalação do medidor de energia elétrica.

A COELCE deve fornecer e instalar o medidor podendo deixar de fazê-lo quando o consumo mensal previsto para sua unidade consumidora for inferior ao "valor mínimo faturável" (Art. 32 e 33, da 456).

A substituição do medidor.

Caso seja necessário substituir o medidor de sua unidade consumidora, a COELCE deve realizar o serviço e, no momento da troca, entregar a você um comunicado contendo as leituras do medidor retirado e do medidor instalado (Art. 33, da 456).



Não rompa os lacres, isto pode custar caro.

Os lacres instalados nos medidores, caixas e cubículos, somente poderão ser rompidos por representante da COELCE (Art. 36, da 456).

Se a COELCE constatar o rompimento ou a violação dos lacres da caixa de medição ou medidor, mesmo que não provoque redução do faturamento, poderá cobrar custo administrativo correspondente a 10 % do valor da sua primeira fatura após a constatação.

Quando necessário, peça uma aferição do medidor.

Você pode exigir que a COELCE verifique seu medidor para saber se o equipamento está funcionando corretamente. A COELCE é obrigada a informar, com três dias de antecedência, a data da aferição para permitir que você acompanhe o serviço. Persistindo dúvida quanto ao resultado apresentado pela COELCE, você pode solicitar a aferição do medidor pelo INMETRO (Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial), que é o órgão federal encarregado de fiscalizar e verificar os instrumentos de medir. Neste caso, a COELCE deve informar previamente os custos dos serviços de aferição e eventual transporte do medidor. Mas lembre-se: se o INMETRO verificar que seu medidor apresentou diferenças fora dos padrões técnicos, a COELCE é que assume os custos dos serviços de aferição e transporte, caso contrário, você deverá pagar por esses custos (Art. 38, da 456).

Sua responsabilidade.

Você é responsável por prejuízos causados ao medidor ou ao sistema elétrico da COELCE, quando:

- I. cometer qualquer irregularidade que venha a causar danos ao equipamento de medição;
- II. for verificada deficiência técnica das instalações elétricas internas da sua unidade consumidora (Art. 104, da 456).

4

Leitura e Faturamento



Os prazos.

A COELCE realizará a leitura e o faturamento de sua unidade consumidora em intervalos de no mínimo 27 dias e no máximo 33 dias, de acordo com um calendário predefinido. Qualquer mudança nesse calendário deverá ser comunicada a você, por escrito, com antecedência mínima de um mês (Art. 40, da 456).

Casos especiais.

A COELCE poderá realizar a leitura e o faturamento de sua unidade consumidora em intervalos de até 3 (três) meses consecutivos, nos seguintes casos:

- I. Se sua unidade consumidora estiver localizada em área rural;
- II. Se você residir numa localidade com até 1.000 unidades consumidoras;
- III. Se sua unidade consumidora apresentar consumo médio mensal igual ou inferior a 50 kWh (cinquenta quilowatts-hora).

Atenção!

Para realizar esse tipo de leitura, a COELCE deverá avisá-lo antecipadamente. (Art. 41, da 456).

A COELCE poderá realizar as leituras de unidades consumidoras localizadas em zona rural e alimentadas em baixa tensão em intervalos de até 12 (doze) meses, desde que haja a sua concordância e lhe sejam transmitidas as instruções necessárias para que você mesmo faça mensalmente a leitura. (Art. 43, da 456).

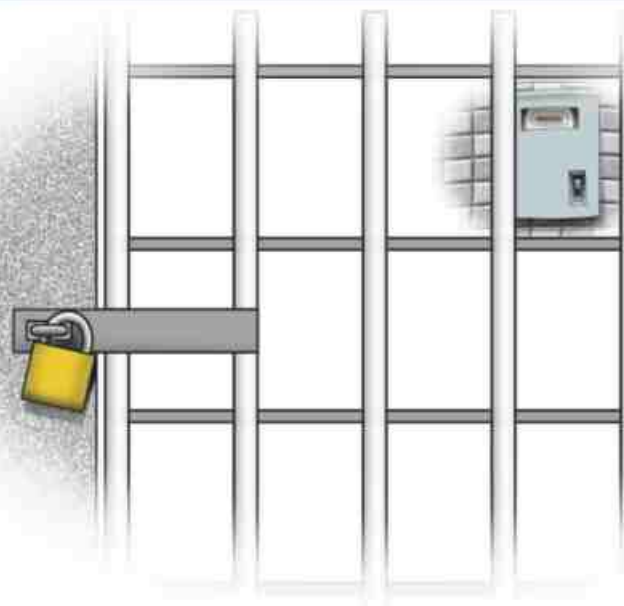
O valor mínimo faturável - "taxa mínima".

Sendo consumidor em baixa tensão, você deverá pagar um consumo mínimo, mesmo que não venha a consumir energia alguma no mês. O consumo mínimo (comumente chamado de taxa mínima) depende do tipo de ligação da sua unidade consumidora. Veja a seguir, a taxa mínima que lhe será cobrada correspondente a cada tipo de ligação (Art. 48, da 456):

- I. Ligação monofásica (aquela em que a entrada de energia é feita com dois fios): valor equivalente a 30 kWh;
- II. Ligação bifásica (aquela em que a entrada de energia é feita com três fios): valor equivalente a 50 kWh;
- III. Ligação trifásica (aquela em que a entrada de energia é feita com quatro fios): valor equivalente a 100 kWh.

Atenção!

A maior parte dos consumidores tem ligação monofásica.



O consumo pela média.

Se a COELCE for impedida de ter acesso ao medidor para realizar a leitura, o valor do seu consumo de energia elétrica será a média dos 3 (três) últimos faturamentos. Este procedimento só poderá ser utilizado por três meses seguidos, devendo a COELCE resolver com você a questão do impedimento do acesso ao medidor (Art. 70, da 456).

Se ficar comprovado um defeito no medidor, que não seja resultado de alguma irregularidade, e não for possível determinar o consumo por meio de avaliação técnica, a COELCE adotará como valor do seu consumo de energia elétrica a média dos três últimos faturamentos. Se não for possível calcular a média dos três últimos meses, poderá ser utilizado o mesmo valor do primeiro faturamento após a substituição do medidor (Art. 71, da 456).

Faturamento inferior ao correto causado por irregularidades.

Constatado qualquer procedimento irregular que não seja de responsabilidade da COELCE, e tenha provocado faturamento inferior ao correto, a COELCE adotará, entre outras, as seguintes providências (Art. 72, da 456):

- I. Emitir o "Termo de Ocorrência de Irregularidade", contendo as informações necessárias ao registro do procedimento irregular;
- II. Promover perícia técnica, a ser realizada pelo Instituto de Criminalística da Secretaria de Segurança Pública do Estado, quando solicitada pelo consumidor;

III. Proceder a uma revisão dos faturamentos ocorridos durante o período em que se verificou a irregularidade, com base na diferença entre os valores que foram faturados e os valores que deveriam ser corretamente apurados.

Atenção

No caso de procedimento irregular, se não for possível a COELCE determinar o seu período de duração e as respectivas diferenças não faturadas, ela poderá solicitar a autoridade policial que determine quem o cometeu, nos termos da lei aplicável;

Fique ligado!

Constatando-se que as irregularidades que provocaram faturamento incorreto não são de responsabilidade da COELCE, esta poderá cobrar o custo administrativo correspondente a até 30% do valor líquido da fatura relativa à diferença entre o valores que foram faturados e os valores que deveriam ser corretamente apurados (Arts. 72, 73 e 75, da 456).

A responsabilidade da COELCE.

Caso a própria COELCE tenha motivado a cobrança de valores incorretos ou mesmo não efetuado qualquer faturamento, ela deverá observar os seguintes procedimentos (Art. 76, da 456):

- I. faturamento a menor ou ausência de faturamento: não poderá efetuar cobrança complementar;
- II. faturamento a maior: providenciar a devolução ao consumidor das quantias recebidas indevidamente, correspondentes ao período faturado incorretamente, observado o prazo de prescrição de 5 (cinco) anos estabelecido no Código de Defesa do Consumidor;
- III. a devolução deverá ser efetuada em moeda corrente até o primeiro faturamento posterior à constatação da cobrança a maior, ou, por opção do consumidor, por meio de compensação nas faturas subsequentes.

A COELCE deve informar.

Quando houver diferenças a cobrar ou a devolver, a COELCE deve informar a você, por escrito, a irregularidade verificada, a descrição dos cálculos, os critérios adotados, as tarifas aplicadas e o seu direito de contestar a cobrança ou os respectivos valores (Art. 78, da 456).



Quando receber.

A sua fatura (conta) de energia deve ser entregue a você até 5 (cinco) dias úteis antes da respectiva data de vencimento.

O vencimento.

Você pode escolher o vencimento de sua fatura entre 6 (seis) datas oferecidas pela COELCE (Arts. 85 e 86, da 456).

Pagamento em duplicidade.

Caso a mesma fatura seja paga duas vezes, a COELCE deve devolver, em moeda corrente, o valor pago indevidamente até o primeiro faturamento posterior à constatação do erro ou, se você preferir, compensar nas faturas seguintes (Art. 88, da 456).

Atenção!

Ao pedir a emissão da segunda via de fatura, você deverá pagar por este serviço (Art. 109, da 456).

7 Corte



Sem aviso.

A COELCE poderá cortar o fornecimento sem aviso prévio quando verificar a ocorrência das seguintes situações (Art. 90, da 456):

- I. ocorrência de procedimento irregular (fraude) na medição;
- II. revenda de energia sem autorização;
- III. ligação clandestina ou religação por conta própria;
- IV. deficiência nas instalações que ofereça risco às pessoas, bens ou à rede da COELCE.

Com aviso.

A COELCE poderá cortar o seu fornecimento de energia elétrica, com aviso prévio de 15 dias, quando verificar, entre outras, as seguintes situações (Art. 91, da 456):

I. Atrasos:

no pagamento de fatura relativa à prestação do serviço público de energia elétrica;

no pagamento de serviços vinculados ao fornecimento de energia elétrica, autorizados pelo consumidor; e

no pagamento de prejuízos causados nas instalações da COELCE, associados à prestação do serviço público de energia elétrica, cuja responsabilidade foi atribuída ao consumidor.

II. Quando o consumidor utilizar na unidade consumidora, à revelia da COELCE, cargas que possam provocar distúrbios ou danos ao sistema elétrico de distribuição ou nas instalações e/ou equipamentos elétricos de outros consumidores; e

III. impedimento ao acesso de empregados e prepostos da COELCE para fins de leitura e inspeções necessárias.

Quando cortar, a COELCE deve justificar.

Ao efetuar o corte do fornecimento, a COELCE deve avisar sobre o motivo do corte e, quando for o caso, prestar informações das contas vencidas (Art. 93, da 456).

A religação.

Constatada que a suspensão do fornecimento foi indevida, a COELCE fica obrigada a efetuar a religação no prazo máximo de 4 horas, sem qualquer custo para o consumidor (Art. 91, da 456).

Resolvidas as causas que motivaram o corte, a COELCE deve fazer a religação em um prazo de até 48 horas, após a solicitação do consumidor ou a constatação do pagamento. Você consumidor tem ainda a opção da religação de urgência, que será feita em 4 horas. As duas religações são pagas, sendo a de urgência a mais cara (Arts. 107 e 108, da 456).



Atenção à qualidade.

A COELCE deverá dispor de uma rede de atendimento adequada, possibilitando a você ser atendido em todas as suas solicitações sem que tenha de se deslocar do município onde reside (Art. 98, da 456).

O registro da reclamação.

Sempre que o atendimento não puder ser feito imediatamente, a COELCE deve fornecer o número de protocolo da reclamação e comunicar ao consumidor, no máximo em 30 (trinta) dias, as providências adotadas quanto às solicitações e reclamações (Art. 97, da 456).

O direito à informação.

A COELCE deverá prestar todas as informações solicitadas por você referentes à prestação do serviço, inclusive quanto às tarifas em vigor e sobre os critérios de faturamento. A tabela com os valores dos serviços cobráveis deverá estar afixada nas agências de atendimento, em local de fácil visualização (Art. 119, da 456).



Lembre-se!

A COELCE é responsável por prestar um serviço adequado aos consumidores, de maneira regular, geral, contínua, eficiente, segura, atual e cortês no atendimento, concedendo informações para a defesa de interesses individuais e coletivos e obedecendo aos limites de quantidade e duração de faltas de energia, bem como aos limites de variação de tensão (Art. 95, da 456 e Contrato de Concessão).

Você pode solicitar o serviço de verificação do nível de tensão que é fornecida à sua unidade consumidora para saber como está a qualidade da energia. Se os valores de tensão estiverem fora dos limites permitidos, a COELCE deve corrigir o problema. Se estiverem dentro dos limites, você deve pagar o serviço de verificação (o preço deve ser informado a você antes da realização da verificação) (Art. 109, da 456).

Em caso de danos causados em função do serviço prestado, como por exemplo, a queima de um eletrodoméstico, você tem direito a receber o ressarcimento dos prejuízos (anote a data e a hora que ocorreu o problema) (Art. 101, da 456).

10 Reclamações



Se você tem problemas com o fornecimento de energia elétrica, ligue para a COELCE (0800.85.0196).

Se você tem problemas com a COELCE, ligue para a ARCE (0800.85.3838).

Reclamações relativas à prestação do serviço de energia elétrica devem ser feitas à própria COELCE. Se você não ficar satisfeito com o atendimento ou não concordar com as providências adotadas, fale com a ARCE – Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará, que é o órgão responsável pela fiscalização dos serviços prestados pela COELCE. Estaremos sempre dispostos a apurar e solucionar sua reclamação, nos termos da lei aplicável.



ARCE AGÊNCIA REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS
DELEGADOS
DO ESTADO DO CEARÁ

Av. Santos Dumont, 1687 - 1º andar
60150-160 - Fortaleza - CE

Fones: (85) 433.6986 • 4611.1608 - Fax: (85) 433.6985

www.arce.ce.gov.br • ouvidor@arce.ce.gov.br

Atendimento ao Consumidor 0800.853838