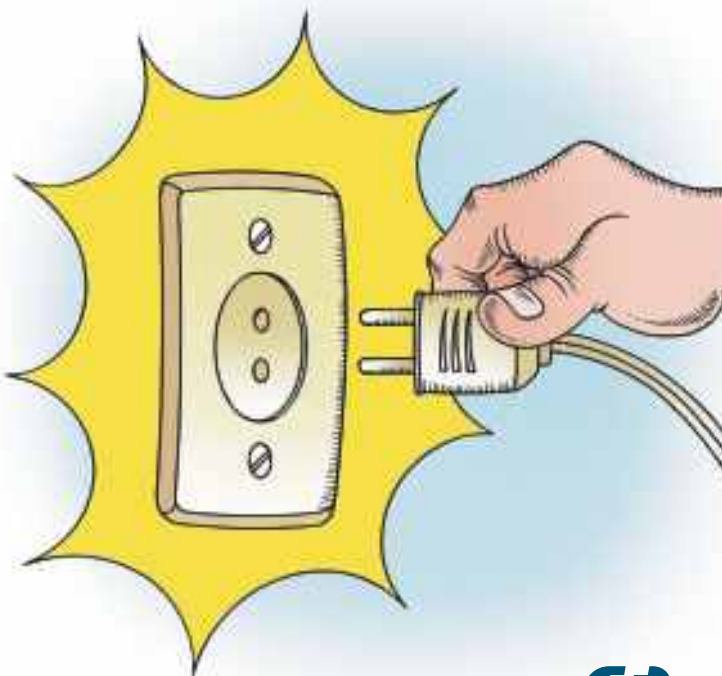


**CONHEÇA SEUS DIREITOS  
E DEVERES COMO  
CONSUMIDOR DE ENERGIA  
ELÉTRICA.**



**ARCE** AGÊNCIA REGULADORA  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS  
DELEGADOS  
DO ESTADO DO CEARÁ

**EE**  
**ANEEL**  
AGÊNCIA NACIONAL DE  
ENERGIA ELÉTRICA

**ARCE** AGÊNCIA REGULADORA  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS  
DELEGADOS  
DO ESTADO DO CEARÁ

Atendimento  
ao Consumidor 0800.853838

[www.arce.ce.gov.br](http://www.arce.ce.gov.br)

Av. Santos Dumont, 1789 - 14º andar - CEP 60.150-160 - Fortaleza - CE

Fones: (85) 433.6985 / 433.6986 - Fax: (85) 433.6963

**Consumidor,**

**A Agência Reguladora  
de Serviços Públicos  
Delegados do Estado  
do Ceará (ARCE) preparou  
este pequeno manual  
para que você conheça  
seus principais direitos  
e deveres como  
consumidor de energia  
elétrica. Conhecendo  
as normas, você poderá  
exigir serviços de qualidade  
e conscientizar-se das  
suas obrigações.**



Se você está  
tendo problemas  
com os serviços  
de fornecimento  
de energia  
elétrica, primeiro  
ligue para  
a Coelce:  
0800 85 0196.  
Se ela não  
resolver, ligue  
para a ARCE:  
0800 85 3838.  
A ligação  
é grátis.



# DIREITOS

A Coelce não poderá condicionar a ligação de energia ao pagamento de débito pendente em nome de outros usuários.



Para realizar a ligação de energia elétrica de sua casa, a Coelce não pode obrigá-lo a pagar contas de luz que foram deixadas por outro morador.

Você tem direito, no mínimo, a 6 (seis) opções de datas para pagamento da sua conta.



É assim: se você recebe seu salário no dia 30 de cada mês, e sua conta vence dia 25, ligue para a Coelce e informe-se sobre a data mais próxima do dia do seu pagamento.

Se sua luz foi cortada indevidamente, você tem direito a tê-la de volta em até 4 horas.



Sua conta estava em dia e, por algum erro, a luz foi cortada, a Coelce tem obrigação de religá-la imediatamente sem nenhum custo adicional.

Mesmo estando com o pagamento da conta em atraso, você tem direito a ser comunicado de um possível corte com 15 dias de antecedência.



A Coelce não pode, por falta de pagamento, cortar o seu fornecimento de luz sem ter avisado a você com antecedência de 15 dias. O aviso poderá vir na sua conta de luz.



Depois de resolvida a questão do corte, você tem direito a ter sua energia restabelecida em até 48 horas.



Se por acaso sua luz foi cortada por falta de pagamento, assim que a conta for paga e você comunicar à Coelce, a luz deve ser religada em um prazo máximo de 48 horas.

Você deverá ser informado com antecedência em caso de interrupções no fornecimento de energia elétrica.



Você tem que ser informado com antecedência de 72 horas sobre interrupções programadas do serviço. Os consumidores que façam uso de equipamentos elétricos essenciais à preservação da vida humana, deverão ser avisados sobre interrupções programadas, com antecedência mínima de 5 dias úteis, desde que essa condição seja informada à Coelce.

Se você tiver prejuízos causados por falhas no fornecimento de energia, é seu direito ser indenizado.



Caso você tenha algum equipamento elétrico ou eletrônico danificado por problemas no fornecimento de energia elétrica, você deverá ser indenizado pela Coelce.

Se sua conta de luz vier com um valor muito diferente do normal, você tem direito a solicitar verificação de leitura e aferição do medidor.



Sem nenhum motivo aparente, sua conta veio com valor muito diferente dos meses anteriores, ligue para a Coelce, informe o que está acontecendo e ela deverá prestar os esclarecimentos. Você também poderá exigir que a Coelce verifique seu medidor para saber se ele está funcionando corretamente. Caso não haja problemas com o medidor, a Coelce poderá cobrar pelo serviço de aferição.

Se você pagou a mesma conta de luz duas vezes, a Coelce deverá fazer a devolução até o próximo vencimento.



Caso a mesma conta seja paga duas vezes, a Coelce deve devolver, em moeda corrente, o valor pago indevidamente até o primeiro faturamento depois da comprovação do erro. Se você preferir, poderá ser compensado nas faturas seguintes.

Fique ligado!



A multa por atraso no pagamento da conta de luz está limitada a 2% do valor total da fatura.



O Registro de sua reclamação.

**COELCE**



Quando fizer uma reclamação ou solicitar um serviço, a Coelce fornecerá o número de registro de seu atendimento. No máximo em 30 dias, a Coelce estará obrigada a comunicar as providências tomadas com relação ao seu caso.

Tudo às claras.



Além dos cuidados especiais para a utilização da energia elétrica, a Coelce deverá sempre fornecer a você todas as informações relativas à prestação do serviço. A tabela com os valores dos serviços deve estar disponível nas agências de atendimento, em local de fácil visualização.

# DEVERES

Atenção para as instalações elétricas de sua casa.



Quando você realiza o pedido de ligação, é sua obrigação providenciar para que as instalações elétricas de sua residência estejam de acordo com as normas e padrões exigidos pela Coelce e órgãos oficiais (ABNT e INMETRO). Informações disponíveis nas agências da Coelce.

Os prejuízos ao medidor ou ao sistema elétrico da Coelce.



Você é responsável por danos causados aos equipamentos de medição ou ao sistema elétrico da Coelce, decorrentes de irregularidades ou problemas nas instalações elétricas de sua unidade consumidora.

Não rompa os lacres dos medidores.



Os lacres instalados nos medidores, caixas e cubículos somente poderão ser rompidos por representante da Coelce.

Conheça o Contrato de Adesão.



O Contrato de Adesão é o documento que estabelece, de forma padronizada, os direitos e deveres da Coelce e do usuário de energia elétrica. Ele é importante e deve ser conhecido por todos os consumidores.

Faça o pedido de desligamento quando desocupar um imóvel.



Ao desocupar um imóvel, faça o pedido de desligamento à Coelce. Se não efetuar o desligamento, você permanecerá como titular da unidade usuária e as contas de luz continuarão sendo emitidas em seu nome.

É seu dever pagar as contas de luz em dia.



Pague pontualmente suas contas de luz e exija qualidade no fornecimento da energia elétrica que você consome.