



ENERGIA DO DIA A DIA

direitos e deveres dos consumidores de energia elétrica





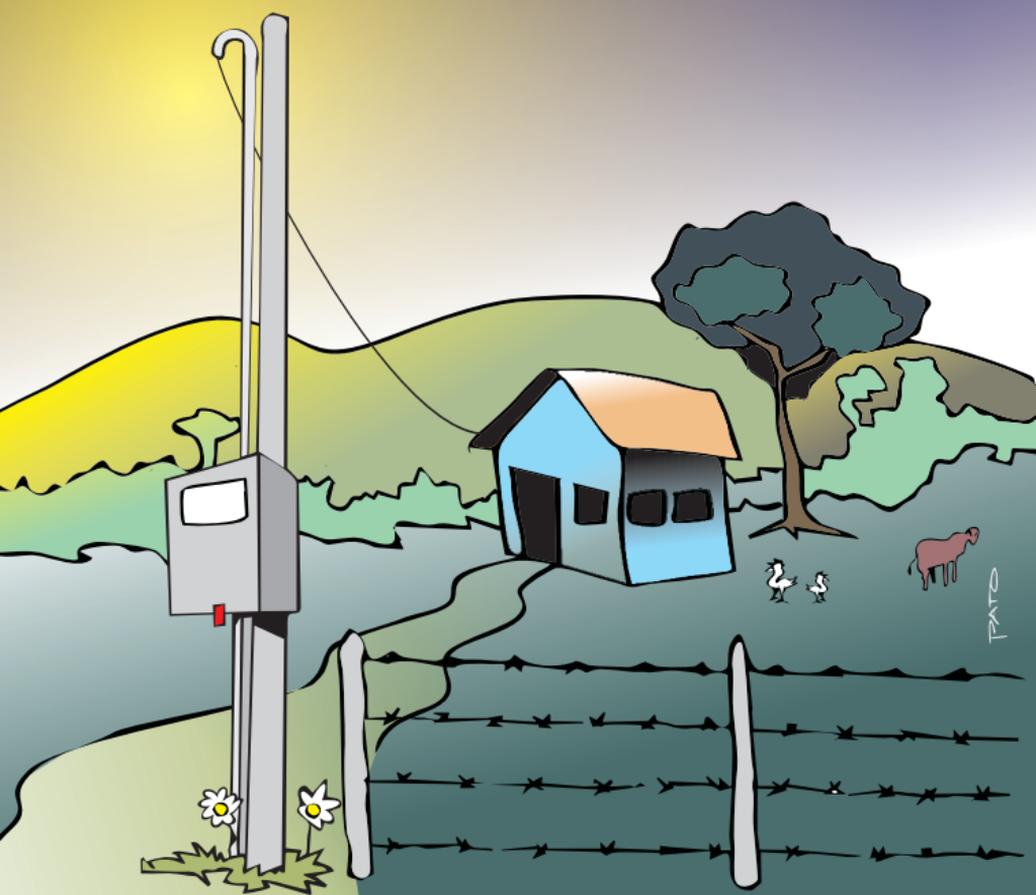
Brasília
2013



Esta cartilha apresenta os principais direitos e deveres do consumidor de energia elétrica. Eles foram revistos e atualizados para melhorar a qualidade e a prestação dos serviços de energia elétrica. Para aperfeiçoar as normas, foram recebidas contribuições de concessionárias, de agentes do setor e da sociedade em geral.

Defenda seus direitos com energia.

A distribuidora tem dois dias úteis para atender a pedidos de ligação de energia elétrica. Para moradores da área rural, esse prazo é de cinco dias úteis.



Você tem o direito de ser
atendido pela distribuidora sem
ter que se deslocar para outro
Município.

**ATENDIMENTO
AO CLIENTE**



A concessionária deve oferecer
pelo menos seis opções de datas
diferentes para o vencimento
da sua conta de luz.

ABRIL						
D	S	T	Q	Q	S	S
01	02	03	04	05	06	07
08	09	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					



Você tem o direito de receber a conta
de luz pelo menos cinco dias úteis
antes do vencimento.

ABRIL

D	S	T	Q	Q	S	S
01	02	03	04	05	06	07
08	09	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					



A distribuidora deve disponibilizar atendimento telefônico grátis, todos os dias durante 24 horas, para informações, solicitações de serviços e reclamações.



A interrupção de fornecimento de energia para reparos na rede elétrica deve ser informada com 72 horas de antecedência por jornal, rádio ou outros meios de comunicação.

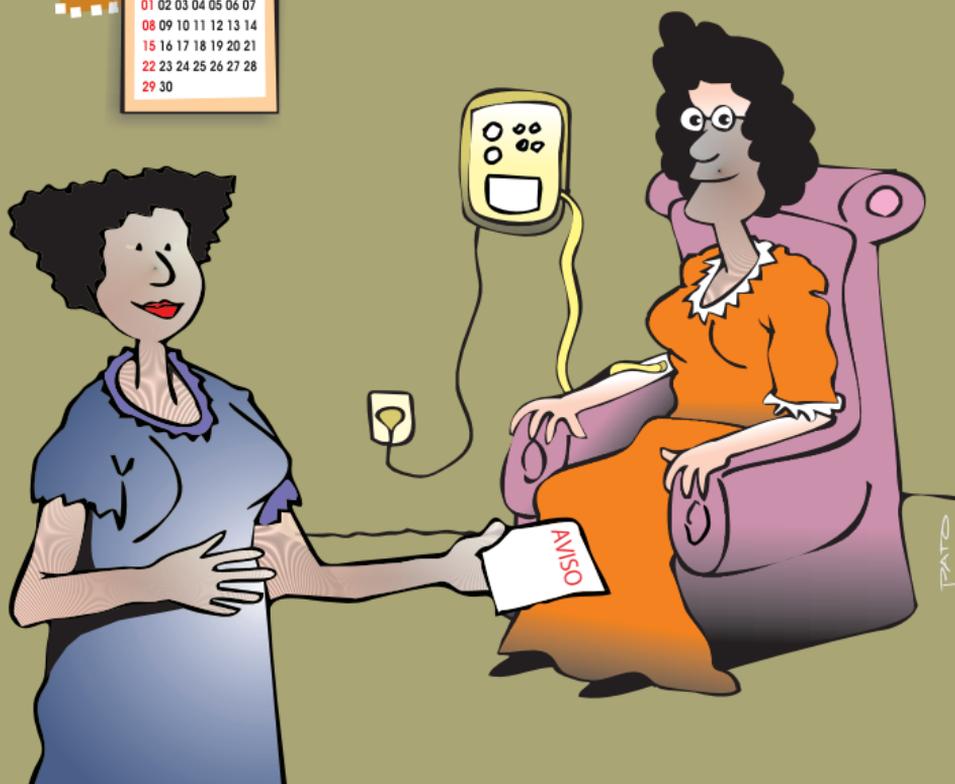


É dever do consumidor informar à distribuidora de energia elétrica que em sua casa mora uma pessoa que depende de equipamentos elétricos para viver.



Se há alguém na sua casa que depende de equipamentos elétricos para viver, a antecedência mínima para informá-lo da interrupção de fornecimento de energia elétrica, para reparos na rede, é de cinco dias úteis, por meio de documento escrito.

ABRIL						
D	S	T	Q	Q	S	S
01	02	03	04	05	06	07
08	09	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					



Você tem o direito de ser informado, na sua conta de luz, sobre a existência de faturas que não foram pagas.



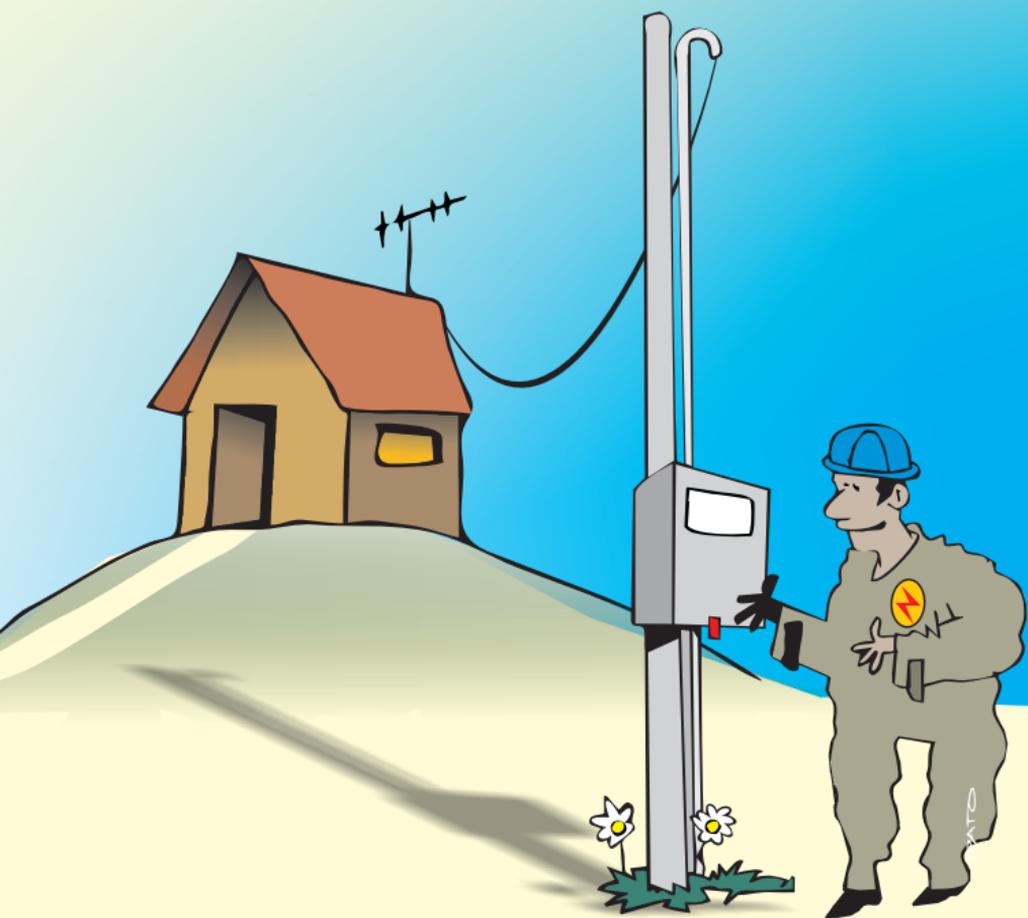
Você tem o direito de ser informado,
por escrito e com antecedência mínima
de 15 dias, sobre o corte de energia
por falta de pagamento.



A suspensão do fornecimento
por falta de pagamento só pode
ser feita em dias úteis entre 8h
e 18h.



A religação do fornecimento deve ser feita em até 24 horas, na área urbana, e em até 48 horas, na área rural, após a comprovação do pagamento.



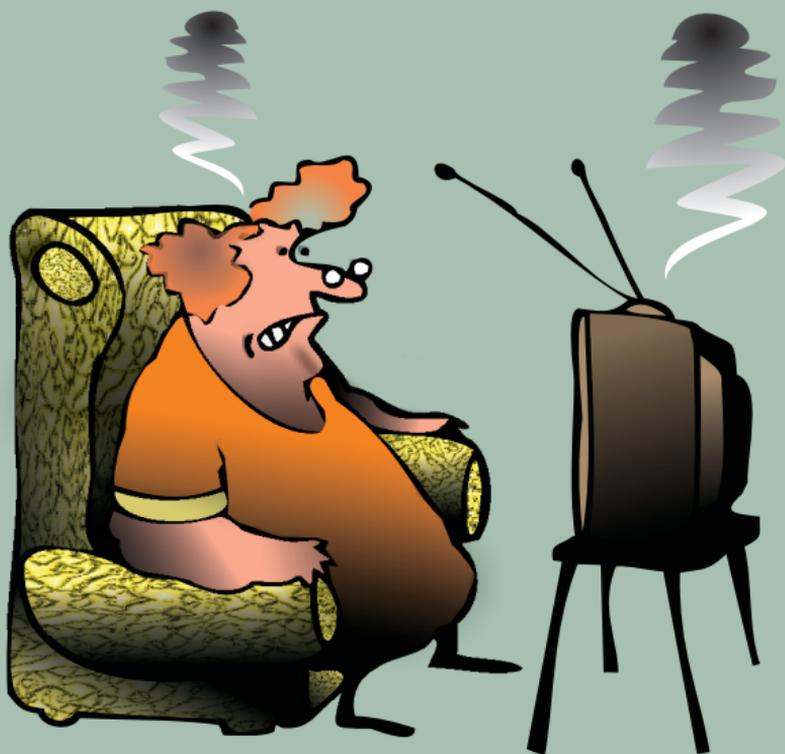
Em caso de corte indevido, a energia elétrica em sua casa deve ser religada no prazo máximo de quatro horas após a comunicação à distribuidora.



É seu direito ser ressarcido por
valores cobrados e pagos
indevidamente.



Você tem o direito de ser ressarcido
quando problemas na rede de
energia causarem danos elétricos
aos seus equipamentos.



É direito de todo consumidor de energia elétrica ser informado sobre a solução de uma reclamação feita.

⚡ RECLAMAÇÕES ⚡



Você deve ser informado pela
distribuidora sobre o direito à
Tarifa Social de Energia Elétrica
e sobre como fazer para
conseguir o benefício.

INFORMAÇÕES



Você deve ser informado, na
conta de luz, sobre reajustes na
tarifa e a data de início do
novo valor.



É dever do consumidor manter
seus dados cadastrais atualizados
junto à distribuidora de energia
elétrica.



Evite a cobrança de multas
e juros pagando as suas
contas em dia.



A ANEEL



Para chegar aos consumidores, a energia elétrica passa por três etapas: geração nas usinas, transmissão para as cidades e distribuição até a tomada de casa. A Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), criada em 1996, é responsável por regular e fiscalizar os serviços de energia elétrica em todas essas etapas, fazendo com que o sistema elétrico nacional se desenvolva continuamente e os consumidores recebam um serviço de qualidade por um preço justo.

Além de fixar tarifas e fiscalizar a qualidade dos serviços e dos contratos de concessão, a ANEEL tem uma importante atuação junto à sociedade esclarecendo dúvidas sobre a prestação dos serviços e atendendo reclamações sobre os serviços prestados pelas concessionárias de energia elétrica.

A ANEEL é ainda responsável por regular e fiscalizar o Programa de Eficiência Energética das Distribuidoras de Energia Elétrica (PEE) em todo o país.

Em alguns estados, para se fazer mais presente na vida do cidadão, a ANEEL assina convênios de cooperação com agências reguladoras estaduais que ajudam a prestar um atendimento rápido e ágil aos consumidores e aos agentes do setor. Se você tiver problemas com a prestação do serviço de energia elétrica, procure a concessionária de sua cidade. Se não resolver, veja nas próximas páginas a lista de agências estaduais conveniadas e entre em contato! A ANEEL também dispõe de uma ouvidoria setorial para atender a dúvidas e reclamações dos cidadãos. Ligue 167.

Agências Reguladoras Estaduais

ARCON - Agência de Regulação e Controle de Serviços Públicos do Estado do Pará

0800 727 0167

www.arcon.pa.gov.br

ARCE - Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará

0800 727 0167

www.arce.ce.gov.br

ARSEP - Agência Reguladora de Serviços Públicos do Rio Grande do Norte

0800 727 0167

www.arsep.rn.gov.br

ARPB - Agência de Regulação do Estado da Paraíba

0800 727 0167

www.arpb.pb.gov.br

ARPE - Agência de Regulação de Pernambuco

0800 727 0167

www.arpe.pe.gov.br

ARSAL - Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Alagoas

0800 727 0167

www.arsal.al.gov.br

AGER - Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Estado de Mato Grosso

0800 727 0167

www.ager.mt.gov.br

AGR - Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos

0800 727 0167

www.agr.go.gov.br

AGEPAN - Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul

0800 727 0167

www.agepan.ms.gov.br

ARSESP - Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo

0800 727 0167

www.arsesp.sp.gov.br

AGERGS - Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Rio Grande do Sul

0800 727 0167

www.agergs.rs.gov.br

Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL

Ouvidoria Setorial 167

de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h

www.aneel.gov.br



AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

SGAN - Quadra 603 - Módulos I e J
Brasília-DF - 70830-030
Tel. (61)2192-8600 - Ouvidoria: 167
www.aneel.gov.br