ANEEL

Direitos e Deveres do consumidor de energia elétrica

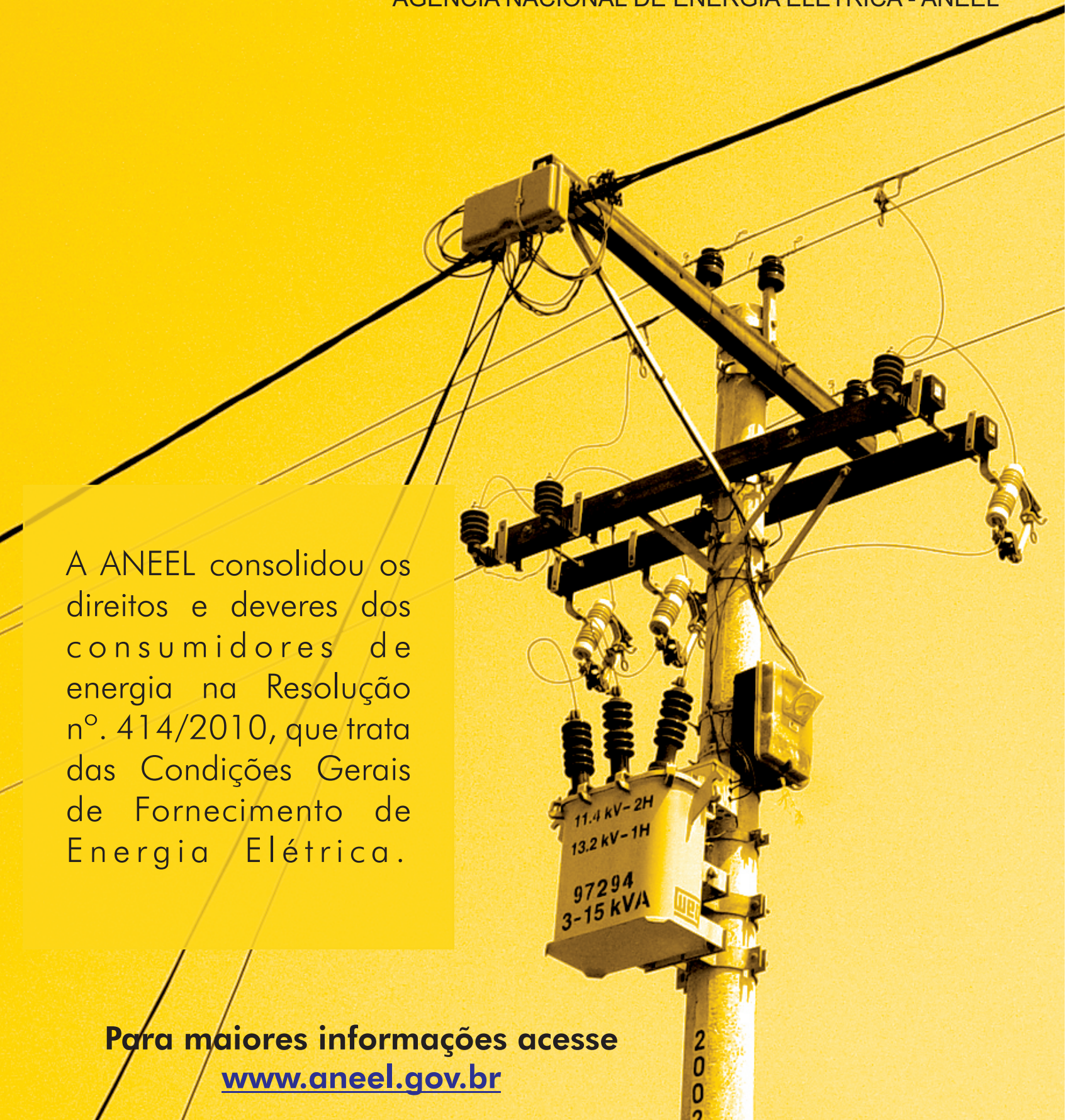
Resolução Normativa Nº 414/2010

CONDIÇÕES GERAIS DE FORNECIMENTO

Atualizada até a REN 499/2012

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.

Para maiores informações acesse
www.aneel.gov.br

PRINCIPAIS DIREITOS DO CONSUMIDOR

- Ter a sua solicitação de fornecimento atendida, de forma gratuita, desde que a unidade consumidora se localize em propriedade ainda não atendida, a carga instalada seja menor ou igual a 50 quilowatts (kW) e possa ser efetivada em tensão de fornecimento inferior a 2,3 kV (grupo B), excetuado o subgrupo iluminação pública;

- Ser atendido em sua solicitação de aumento de carga, de forma gratuita, desde que a carga instalada após o aumento não ultrapasse 50 kW e não seja necessário realizar acréscimo de fases da rede em tensão igual ou superior a 2,3 quilovolts (kV);

- Receber a instalação de padrão de entrada, ramal de conexão e kit de instalação interna, de forma gratuita, quando se localizar em área rural e for ligação monofásica ou bifásica;

- Receber energia elétrica em sua unidade consumidora nos padrões de tensão e de índices de continuidade estabelecidos;

- Ser orientado sobre o uso eficiente da energia elétrica, de modo a reduzir desperdícios e garantir a segurança na sua utilização;

- Escolher uma entre pelo menos 6 (seis) datas disponibilizadas pela distribuidora para o vencimento da fatura;

- 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;

- Responder apenas por débitos relativos à fatura de energia elétrica de sua responsabilidade, salvo nos casos de sucessão comercial;

- 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;

- Ser atendido em até 45 (quarenta e cinco) minutos nos postos de atendimento presencial, ressalvada a ocorrência de casos fortuitos ou de força maior;

- Ter acesso à estrutura adequada para apresentação de suas solicitações e reclamações, bem como efetuar o pagamento de sua fatura de energia elétrica sem ter que se deslocar do seu Município;

- Ter resposta às informações solicitadas de forma imediata e a solução de suas reclamações no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, ressalvados os prazos específicos previstos na legislação;

- Ser ressarcido por valores cobrados e pagos indevidamente, acrescidos de atualização monetária e juros;

- Ter o seu medidor e demais equipamentos de medição aferidos pela distribuidora no prazo máximo de 30 (trinta) dias a partir da solicitação, não arcando com os custos quando houver violação da legislação metrológica vigente;

- Receber sua fatura de energia elétrica em outro endereço, desde que atendido pelo serviço postal ou por meio eletrônico, sempre que solicitado;

- Ser informado, na fatura, sobre a existência de faturas não pagas;

- 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;

- Ser informado, por escrito, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias, sobre a possibilidade da suspensão de fornecimento por falta de pagamento;

- 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;

- Não ter o fornecimento suspenso após o decurso do prazo de 90 (noventa) dias, contados da data da fatura vencida e não paga, salvo nos casos previstos na regulamentação;

- Receber crédito por meio da fatura de energia elétrica em caso de suspensão indevida do fornecimento ou descumprimento, por parte da distribuidora, dos padrões de atendimento técnicos e comerciais estabelecidos pela ANEEL;

- 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, após comunicar o pagamento ou a partir da baixa do débito no sistema da distribuidora;

- Ser ressarcido dos danos elétricos causados a equipamentos no prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias a partir da respectiva data de solicitação, quando constatada existência de nexo de causalidade entre o dano reclamado e o serviço prestado pela distribuidora de energia elétrica;

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

- 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;

- 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;

- 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;

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

- Receber os descontos relativos à Tarifa Social de Energia Elétrica – TSEE, desde que se enquadre nos critérios para o benefício;

- Receber os descontos especiais na tarifa de fornecimento de energia elétrica quando possuir cargas de irrigação vinculadas à atividade agropecuária e aquicultura;

- Receber, até o mês de maio do ano corrente, declaração de quitação anual de débitos do ano anterior, referentes ao consumo de energia elétrica;

- Ter um período de no mínimo 3 (três) ciclos de faturamento para adequar o seu fator de potência sem que haja cobrança dos reativos excedentes.

PRINCIPAIS DEVERES DO CONSUMIDOR

- Manter a adequação técnica e a segurança das instalações elétricas da unidade consumidora, de acordo com as normas oficiais brasileiras;

- Responder pela guarda e integridade dos equipamentos de medição quando instalados no interior de sua propriedade;

- Manter livre, aos empregados e representantes da distribuidora, para fins de inspeção e leitura, o acesso às instalações da unidade consumidora relacionadas com a medição e proteção;

- Pagar a fatura de energia elétrica até a data do vencimento, sujeitando-se às penalidades cabíveis em caso de descumprimento;

- Pagar pelos serviços cobráveis solicitados à distribuidora, tais como: emissão de segunda via, religação, deslocamento de rede etc;

- Informar à distribuidora sobre a existência de pessoa residente que use equipamentos elétricos indispensáveis à vida na unidade consumidora;

- 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;

- Informar as alterações da atividade exercida (ex.: residencial; comercial; industrial; rural; etc.) na unidade consumidora;

- Consultar a distribuidora quando o aumento de carga ou geração instalada da unidade consumidora exigir a elevação da potência disponibilizada; e

- 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.

ANEEL

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

SGAN - Quadra 603 - Módulos “I” e “J”
Brasília - DF - 70830-030
TEL. 55 (61) 2192 8600 Ouvidoria: 167
www.aneel.gov.br