

AQUI VOCÊ CONHECE SEUS PRICIPAIS DIREITOS E DEVERES COMO CONSUMIDOR

Este informativo contém as principais condições da prestação e utilização do serviço público de energia elétrica entre a distribuidora e o consumidor, de acordo com as condições gerais de fornecimento de energia elétrica e demais regulamentos expedidos pela Agência Nacional de Energia ELétrica-ANEEL.



**CONSELHO DE
CONSUMIDORES**
RORAIMA ENERGIA

Endereço: AV. Cap. Ene Garcez, 691 – Centro
Cep: 69301-160

Boa Vista -RR

Fone: (95) 2121-1433

E-mail: conselhodeconsumidores@roraimaenergia.com.br



**CONSELHO DE
CONSUMIDORES**
RORAIMA ENERGIA





PRINCIPAIS DIREITOS DO CONSUMIDOR

- Ser orientado sobre a segurança e eficiência na utilização da energia elétrica;
- Receber um serviço adequado, que satisfaça as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas;
- Receber compensação monetária se houver descumprimento da DISTRIBUIDORA, dos padrões de qualidade estabelecidos pela ANEEL;
- Ter gratuidade para o aumento de carga, desde que a carga instalada não ultrapasse 50 kW;
- A gratuidade não se aplica para iluminação pública, obras com acréscimo de fases de rede em tensão até 2,3 kV e atendimento por sistemas isolados, que devem observar a regulação da ANEEL;
- Alterar a modalidade tarifária, desde que previsto na regulação da ANEEL, no prazo de até 30 (trinta) dias;
- Solicitar a inspeção do sistema de medição de faturamento, para verificação do correto funcionamento dos equipamentos;
- Responder apenas por débitos relativos à unidade consumidora de sua titularidade ou vinculados à sua pessoa, não sendo obrigado a assinar termo relacionado à débitos de terceiros;
- Não ser cobrado pelo consumo de energia elétrica reativa excedente;
- Ter a devolução em dobro dos pagamentos de valores cobrados indevidamente, acrescidos de atualização monetária e juros, salvo hipótese de erro atribuível ao CONSUMIDOR e fato de terceiro;
- Escolher a data para o vencimento da fatura, dentre as seis datas, no mínimo, disponibilizadas pela DISTRIBUIDORA, exceto na modalidade de pré-pagamento;
- Receber, até o mês de maio do ano corrente, declaração de quitação anual de débitos do ano anterior.

São direitos do CONSUMIDOR na modalidade tarifária convencional e branca:

- Receber a fatura com periodicidade mensal, considerando as leituras do sistema de medição ou, caso aplicável, o valor por estimativa;
- A fatura deve ser entregue, conforme opção do CONSUMIDOR, em versão impressa ou eletrônica, com antecedência do vencimento de pelo menos:
- 10 (dez) dias úteis, para classe poder público, Iluminação Pública e Serviço Público;
 - 5 (cinco) dias úteis, para demais classes.
- Receber gratuitamente o código de pagamento ou outro meio que viabilize o pagamento da fatura, de forma alternativa à emissão da segunda via; e
 - Ser informado, na fatura, sobre a existência de faturas não pagas;

São direitos do CONSUMIDOR na modalidade tarifária de pré-pagamento:

- Ser informado dos locais para aquisição de créditos e horários de funcionamento;
- Receber comprovante no ato da compra de créditos;
- Ter a sua disposição as informações necessárias à realização da recarga de créditos no caso de perda ou extravio de comprovante de compra não utilizado;
- Ser informado sobre a quantidade de créditos disponíveis e avisado da proximidade dos créditos acabarem;
- Poder solicitar crédito de emergência, em qualquer dia da semana e horário;
- Receber, sempre que solicitado, demonstrativo de faturamento com informações consolidadas do valor total comprado, quantidade de créditos, datas e os valores das compras realizadas no mês de referência;
- Ter os créditos transferidos para outra unidade consumidora de sua titularidade ou a devolução desses créditos por meio de crédito em conta corrente ou ordem de pagamento nos casos de encerramento contratual.

O CONSUMIDOR na modalidade de PRÉ-PAGAMENTO e de PÓS-PAGAMENTO ELETRÔNICO deve:

- Ser orientado sobre a correta operação do sistema e da modalidade;
- Ter o medidor e demais equipamentos verificados e regularizados sem custos em casos de defeitos no prazo de até:
 - 6 (seis) horas, no meio urbano;
 - 24 (vinte e quatro) horas, no meio rural; e
 - 72 (setenta e duas) horas, no atendimento por sistema isolado SIGFI ou MIGDI.



DOS DEVERES DO CONSUMIDOR

- Manter os dados cadastrais e de atividade exercida atualizados junto à DISTRIBUIDORA e solicitar as alterações quando necessário, em especial os dados de contato como telefone e endereço eletrônico;
- Informar à DISTRIBUIDORA sobre a existência de pessoa residente que use equipamentos elétricos indispensáveis à vida;
- Manter a adequação técnica e a segurança das instalações elétricas da unidade consumidora, de acordo com as normas oficiais brasileiras;
- Consultar a DISTRIBUIDORA quando o aumento de carga instalada da unidade consumidora exigir a elevação da potência disponibilizada;
- Responder pela guarda e integridade dos equipamentos de medição quando instalados no interior de seu imóvel;
- Manter livre à DISTRIBUIDORA, para fins de inspeção e leitura, o acesso às instalações da unidade consumidora relacionadas com a medição e proteção;
- São deveres do CONSUMIDOR nas modalidades tarifárias convencional, branca e pós-pagamento eletrônico:
- Pagar a fatura de energia elétrica ou o consumo até a data do vencimento, sujeitando-se, em caso de atraso, à atualização monetária pelo IPCA, juros de mora de 1% ao mês calculados pro rata die e multa de até 2%.