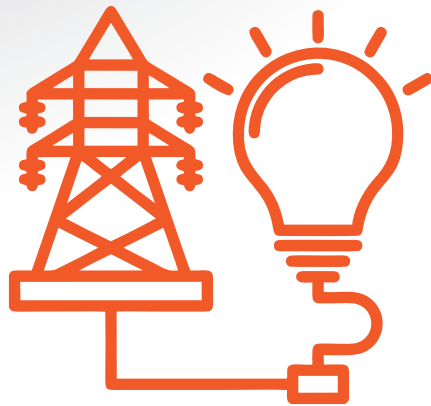




Se *liga*  
aí!

**CARTILHA DOS  
DIREITOS DO  
CONSUMIDOR  
DE ENERGIA  
ELÉTRICA**



**ANDERSON NANAN**  
ADVOGADO



ANDERSON NANAN  
ADVOGADO

## Novas Regras para o corte de energia por falta de pagamento, confira:

A concessionária de energia, pode suspender o fornecimento de energia elétrica pela falta de pagamento, mas existem algumas regras para ela fazer isso.

### **A primeira delas é o aviso prévio de 15 dias ao consumidor.**

Portanto, veja só, não existe número mínimo de faturas atrasadas para que a concessionária de energia corte a luz, mas sim a necessidade de aviso prévio de 15 dias. Assim, se você está com apenas uma fatura em atraso, já pode ter o fornecimento de energia suspenso, desde que seja notificado com 15 dias de antecedência.

Ainda, uma novidade acerca das regras para suspensão do fornecimento de energia **é que só poderá ser realizado no horário das 8h às 18h, em dias úteis.** Sendo proibido o corte às sextas-feiras e vésperas de feriado.





ANDERSON NANAN  
ADVOGADO

A distribuidora não pode suspender o fornecimento **após o decurso do prazo de 90 (noventa) dias**, que devem ser contados da data da fatura vencida e não paga, exceto se comprovar que não suspendeu por determinação judicial ou outro motivo justificável.

Caso a concessionária deixe de realizar a suspensão de energia após 90 dias da fatura paga, ela só poderá realizar a cobrança dos valores atrasados por meio administrativo ou judicial.

Por fim, após pagamento, a energia deve ser religada em até:

- **24 horas para área urbana;**
- **48 horas para área rural.**

## Interrupção da energia: quais as regras?

Eventualmente a distribuidora pode precisar interromper o fornecimento de energia para realizar reparos, atualizações nas instalações, troca de equipamentos ou peças. Contudo, para realizar a interrupção da energia, ela precisa seguir algumas regras, entre elas o aviso prévio ao consumidor.

**Esse aviso deverá ocorrer com antecedência de 72 horas** e será por meio de documento escrito e personalizado ou, se pactuado com o consumidor, por outros meios de comunicação que informem a abrangência geográfica do desligamento e a duração da interrupção.

Esse mesmo aviso **deverá ocorrer com 5 dias de antecedência** caso na residência existam pessoas que dependam de equipamentos elétricos para viver.

Aqui é importante mencionar que é dever do consumidor realizar cadastro e informar





a concessionária a respeito da pessoa dependente de equipamentos elétricos para o recebimento dos comunicados com a antecedência mencionada.

**Por fim, a concessionária poderá suspender o fornecimento de energia elétrica sem aviso prévio quando for constatado:**

- ☒ **deficiência técnica ou de segurança em instalações que causem risco iminente de danos a pessoas, bens ou ao sistema elétrico;**
- ☒ **fornecimento de energia elétrica a terceiros.**

## 5 Direitos que o Consumidor de Energia Elétrica precisa saber que possui!

Nem todo mundo sabe, por isso, vamos listar 5 direitos que o consumidor de energia elétrica precisa saber que possui, confira:

1.

**O consumidor deve receber a fatura mensal com antecedência mínima de 5 dias úteis em relação ao vencimento.**

Isso quer dizer que a fatura tem que chegar na sua casa com tempo suficiente para que você possa se organizar para pagá-la.

2.

**A distribuidora deve oferecer pelo menos seis datas diferentes de vencimento da fatura para escolha do consumidor.**

Importante mencionar que o consumidor pode alterar a sua data de pagamento, sempre que for necessário, para isso basta realizar solicitação perante a distribuidora.



### **3. A distribuidora deve disponibilizar atendimento telefônico ao consumidor de maneira ininterrupta, durante 24 horas ao dia, 7 dias por semana.**

A distribuidora também deverá contar com outras modalidades de atendimento, são elas:

- **presencial;**
- **internet;**
- **correio eletrônico;**
- **e pela plataforma [Consumidor.gov.br](https://www.consumidor.gov.br).**

### **4. O consumidor de baixa renda tem direito ao parcelamento de débitos em atraso.**

Esse parcelamento deverá ser solicitado pelo consumidor junto à distribuidora, sendo que as parcelas virão diretamente na fatura. Outro ponto muito importante é que se você antecipar o parcelamento, terá direito a redução proporcional dos juros e demais acréscimos.

### **5. Caso o consumidor sofra cobrança indevida pela da distribuidora, os valores deverão ser ressarcidos em dobro e devidamente atualizados.**

Se o valor da sua fatura vir com valores a mais, com alguma multa errada ou cobrança incorreta, a distribuidora deverá devolver os valores cobrados em dobro, com correção monetária e juros.



ANDERSON NANAN  
ADVOGADO

## Confira abaixo, a melhor maneira para solicitar os serviços da Energisa sem ter de ir a uma das agências:

- **2ª via de conta:** pelo site [www.energisa.com.br](http://www.energisa.com.br) - pelo WhatsApp da Gisa (69) 9 9358-9673 e pelo app Energisa ON.
- **Parcelamento de contas em atraso:** 0800 6470120 - pelo WhatsApp da Gisa (69) 9 9358-9673 e pelo app Energisa ON.
- **Cadastro em débito automático:** Diretamente em seu banco, por telefone, internet ou aplicativo.
- **Informações sobre Tarifa Social:** Site [www.energisa.com.br](http://www.energisa.com.br)
- **Cadastro Tarifa Social:** 0800 6470120 e agências (importante ter NIS em mãos)
- **Pedido de ligação e outros atendimentos comerciais:** 0800 647 0120 e pelo WhatsApp da Gisa (69) 9 9358-9673
- **Redes sociais:** Facebook <https://www.facebook.com/energisa>, Twitter <https://twitter.com/energisa>
- **Ouvidoria:** <https://www.energisa.com.br/paginas/canais-de-atendimento/ouvidoria.asp>
- **Energisa On:** o aplicativo oferece uma série de serviços, é gratuito e está disponível tanto no Android quanto no IOS

### OUVIDORIA

É possível falar com a ouvidoria por telefone (0800 647 7992) ou diretamente no site da Energisa. Para isso, basta clicar em “canais de atendimento” e procurar a opção “ouvidoria”. A vantagem do canal online é que o cliente não precisa se deslocar para solicitar o atendimento, podendo fazer todo o processo no conforto de sua casa. O prazo de resposta na ouvidoria é de 15 dias, conforme determinado por resolução da Agência Nacional de Energia (Aneel).





**Contudo, caso seu problema ainda não tenha sido resolvido e a distribuidora não resolva seus problemas, o consumidor deverá realizar uma reclamação na plataforma [consumidor.gov.br](https://www.consumidor.gov.br).**

Essa é uma plataforma mantida pelo Ministério da Justiça, sendo as concessionárias de serviço público obrigadas a se cadastrar e responder as reclamações dos consumidores, assim como solucionar os problemas apresentados.

É importante mencionar que a Plataforma [consumidor.gov.br](https://www.consumidor.gov.br) é integrada aos PROCONS, de modo que sua reclamação poderá ser enviada ao PROCON/MS.

**Por fim, em última instância, caso a concessionária continue violando seus direitos, você deverá buscar um advogado para verificar a possibilidade de uma ação judicial.**

Entretanto, isso deve ocorrer somente como último recurso, já que nosso judiciário possui muitas ações e o consumidor dispõe de mecanismos que podem resolver seu problema de forma muito mais eficaz do que com uma ação judicial.

## Problemas na Rede Elétrica causaram danos aos meus eletrodomésticos. E agora?

Caso problemas da rede elétrica causem danos a eletrodomésticos da sua residência, o consumidor terá direito ao ressarcimento de danos elétricos.

Para solicitar o ressarcimento de danos elétricos, o consumidor deve se utilizar de algum dos meios de comunicação disponibilizados pela distribuidora e fornecer as seguintes informações/documentos:

- I - Endereço da sua residência (unidade consumidora);**
- II - data e horário prováveis da ocorrência do dano;**
- III - relato do problema apresentado pelo equipamento elétrico;**
- IV - descrição e características gerais do equipamento danificado, tais como marca e modelo;**
- V - nota fiscal ou outro documento que comprove a aquisição do equipamento antes da data provável da ocorrência do dano elétrico.**





Após a solicitação do consumidor, a distribuidora poderá realizar a verificação no local ou retirar o equipamento para análise nos seguintes prazos:

- I - até 1 dia útil para equipamento utilizado para o acondicionamento de alimentos perecíveis ou medicamentos; ou**
- II - até 10 dias para os demais equipamentos.**

**A distribuidora deve disponibilizar ao consumidor o resultado da análise da solicitação de ressarcimento nos seguintes prazos, contados da data da verificação no local ou, caso esta não tenha sido realizada, da data da solicitação de ressarcimento:**

- I - 15 dias para solicitação de ressarcimento feita em até 90 dias da data provável da ocorrência do dano elétrico; ou**
- II - 30 dias para solicitação de ressarcimento feita após mais de 90 dias da data provável da ocorrência do dano elétrico.**

Caso seu pedido de ressarcimento seja aceito (deferido), a distribuidora deve ressarcir em até 20 dias, contados da disponibilização do resultado da análise ao consumidor por meio de:

- I - pagamento em moeda corrente, ficando a critério do consumidor se prefere dinheiro na conta corrente, cheque nominal ou crédito na próxima fatura;**
- II - conserto do equipamento danificado; ou**
- III - substituição do equipamento danificado.**

## 5 Deveres que o Consumidor de Energia Elétrica Possui

Tão importante quanto exigir nossos direitos, é cumprir com nossos deveres! **Nesse sentido, listamos 5 deveres do Consumidor de Energia Elétrica, confira!**

- 1.** É dever do consumidor avisar a distribuidora que em sua casa mora alguém que necessita de equipamentos elétricos indispensáveis à vida;
- 2.** Também é dever do consumidor permitir o acesso de empregados e representantes da distribuidora às instalações de sua casa para leitura do consumo de energia elétrica mensal;
- 3.** Pagar a conta em dia e assim evitar o pagamento de multas e juros por atraso, assim como ter o fornecimento de energia cortado;
- 4.** Manter a adequação técnica e a segurança das instalações elétricas em sua casa, sem fraudes nem furto de energia;
- 5.** E, por fim, o consumidor deve manter seus dados cadastrais atualizados junto à distribuidora

Cumprindo esses 5 deveres o consumidor garante que a distribuidora de energia elétrica poderá prestar um serviço de qualidade para ele e sua cidade.

## A Distribuidora de Energia me protestou, e agora?

Para quem não sabe, o protesto é um ato realizado pelo tabelião com a finalidade de provar a inadimplência do devedor, bem como tornar o atraso do pagamento público.

O protesto repercute principalmente na **reputação** do consumidor perante quem concede crédito, ou seja, se você foi protestado, por certo seu SCORE vai cair, financiamentos poderão ser negados e outras modalidades de concessão de crédito também.

**É como se fosse uma **“negativação”** do seu nome.**

Para levar um débito a protesto é necessário ter algum documento que comprove a existência de dívida (boleto da conta de luz em atraso, por exemplo).

Com esse título em mãos, o credor (a distribuidora de energia, neste caso) se dirige ao Tabelionato de Protestos e informa os dados do devedor, solicitando o protesto.



Atendidas as exigências, o Tabelião intimará o devedor para que, no prazo de 3 (três) dias, pague o valor devido. Havendo o pagamento, o título não será protestado. Contudo, caso o devedor não pague, será lavrado o protesto.

### **O protesto por atraso da conta de energia é legal?**

Essa conduta por parte da distribuidora de energia tem chocado alguns consumidores, uma vez que ao chegarem ao Cartório para tentar resolver a situação, se deparam com taxas e emolumentos que, por vezes, são tão altas quanto a própria fatura atrasada.

Isso pode ser considerado errado e muito temos discutido acerca da real necessidade da nossa distribuidora de energia estar protestando os consumidores, no entanto, protestar contas de energia em atraso não é totalmente ilegal.





ANDERSON NANAN  
ADVOGADO

### **Então o que o Consumidor deve fazer para evitar ser protestado?**

Nós sabemos que o atraso da conta de luz não acontece por vontade do consumidor, mas sim pela falta de dinheiro.

Assim, para evitar que essa conta dobre, sempre mantenha negociação com a distribuidora. A concessionária possui programas de parcelamento das dívidas em atraso e seu nome não poderá ser protestado se você estiver nele.

### **E quem já foi protestado, o que fazer?**

Quem já foi protestado por causa de uma conta em atraso terá que amargar os valores da conta atrasada, suas multas e juros, bem como os emolumentos e taxas cartorárias para levantamento do protesto.



ANDERSON NANAN  
ADVOGADO

Galeria Central - Sala 19 - Av. Sete de Setembro, 1083 - Centro  
Porto Velho/RO - 76801-097  
Email: andersonmendesadv6548@gmail.com

 **69 99985-3719**