

Serviços Essenciais: ENERGIA ELÉTRICA



Saiba o que são os serviços públicos essenciais e conheça seus direitos enquanto consumidor.



DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DE SÃO PAULO

Núcleo Especializado de
Defesa do Consumidor



Escola
da Defensoria
Pública do Estado

Expediente

Texto

**Núcleo Especializado de
Defesa do Consumidor**

Revisão

**Coordenadoria de Comunicação
Social e Assessoria de Imprensa da
Defensoria Pública do Estado São Paulo**

Projeto Gráfico, Produção e Impressão
**EDEPE - Escola da Defensoria
Pública do Estado de São Paulo**

Imagens: Freepik

1ª Edição - março de 2016

Tiragem: 5.000 Exemplares

O que são os serviços públicos essenciais?

Serviços ou atividades públicas essenciais são aqueles prestados por órgãos públicos ou por concessionárias cuja interrupção coloca em perigo iminente a sobrevivência, a saúde ou a segurança da população.

São exemplos de serviços públicos essenciais: abastecimento de água, distribuição de energia elétrica, serviços de telecomunicação, captação e tratamento de esgoto e de lixo etc.

O Código de Defesa do Consumidor exige que o Estado, ao prestar um serviço público essencial, diretamente ou por meio de delegatários, faça-o de maneira adequada, eficiente, segura e contínua.

Nesta Cartilha trataremos especificamente acerca do serviço público de distribuição de ENERGIA ELÉTRICA.

A comercialização da energia elétrica, por ser um serviço público (essencial) está submetida às regras e normas de proteção previstas no Código de Defesa do Consumidor (CDC – Lei nº 8.078/90).

Dessa forma, todas as regras que protegem o consumidor no mercado de consumo, também valem para a empresa que comercializa (concessionária) o serviço de energia elétrica.



Entendendo sua conta de energia elétrica ("conta de luz")



**O custo total de sua
conta mensal de LUZ
é composto de:**

Custo da energia
(geração + transmissão
+ uso do consumidor)
+
encargos/tributos

Todos estes custos devem vir discriminados em sua conta (direito à informação).

Para maiores detalhes sobre sua conta, consulte o site da concessionária de sua região ou vá até um posto de atendimento.

Caso eu **não tenha usado energia elétrica durante um período** (ex.: estava viajando e desliguei o relógio), mesmo assim **veio conta para eu pagar. Isso está correto?**

Sim, a concessionária poderá cobrar o valor mínimo mesmo em caso de não haver consumo no período. Este custo – chamado de custo de disponibilização – se dá devido ao fato que a empresa deve manter todo o sistema em funcionamento, à disponibilidade de todos os usuários.

Não paguei a conta de energia elétrica. Meu serviço **podará ser cortado?**

A lei prevê a possibilidade de corte de energia elétrica em casos de falta de pagamento.

Porém, em virtude da exigência de continuidade, a concessionária não poderá suspender o fornecimento de energia elétrica, mesmo em casos de não pagamento, desde que estejam presentes estas situações:

- a) provoque lesão irreversível à integridade física e à saúde do usuário (ex.: um consumidor com necessidades especiais que tenha algum equipamento elétrico necessário à manutenção de sua saúde);
- b) tiver origem em dívida por suposta fraude no medidor de consumo de energia, apurada unilateralmente pela concessionária;

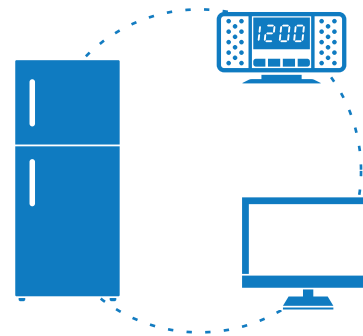
- c) decorrer de débito muito pequeno;
- d) derivar de débitos vencidos há mais de 90 dias;
- e) tiver origem em dívida que está sendo discutida judicialmente;
- f) decorrer de débito de usuário anterior do imóvel;
- g) não tiver sido precedida de aviso prévio ao usuário.

O aviso prévio deve aparecer em destaque nas faturas subsequentes àquela que não foi paga, informando sobre a possibilidade da suspensão, com no mínimo 15 dias de antecedência.

No caso de consumidores de baixa renda, a suspensão só pode ocorrer após, no mínimo, 30 dias, contados do vencimento da conta não paga.



Caiu a luz e, ao voltar, meu **equipamento** (geladeira, televisão, rádio etc.) **queimou**.



Posso pedir indenização para a concessionária por aparelhos elétricos **danificados?**

Se o dano tiver sido causado por anomalias no fornecimento de energia elétrica (por exemplo: oscilações, “apagões” e repentina volta etc.), o usuário tem direito a solicitar a indenização à concessionária.


Importante: Guarde a nota fiscal do reparo realizado no aparelho e entre em contato com a concessionária para se informar sobre o procedimento necessário para solicitar/receber a indenização.

Fiquei **sem luz** por muitas **horas**. Tenho **direito** a **ressarcimento?**

As falhas no fornecimento de energia elétrica devem ser compensadas com descontos na conta de luz. A concessionária monitora a quantidade de vezes em que há interrupção no fornecimento de energia e o tempo da interrupção. A compensação deve ser creditada na fatura em até dois meses após a ocorrência das interrupções.

O que é a **Tarifa Social** de Energia Elétrica?

É um benefício que consiste em descontos na conta de luz de consumidores de baixa renda. Quanto **menor** o consumo, **maior** o desconto.



Faixa de Consumo (kWh/mês)	Desconto
0-30 kWh	65%
31-100 kWh	40%
101-220 kWh	10%

Terão direito ao desconto as famílias que comprovarem renda de até meio salário mínimo por pessoa e estiverem inscritas no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (CadÚnico).

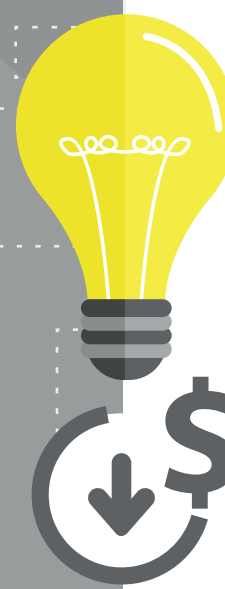
Também terão direito ao desconto as famílias que tiverem um membro que receba o Benefício de Prestação Continuada da Assistência Social (BPC).

A família que possuir renda mensal de até três salários mínimos, estiver inscrita no CadÚnico e

tiver entre seus membros uma pessoa portadora de doença cujo tratamento médico exija o uso continuado de aparelhos que utilizem energia elétrica, também terão direito ao desconto.

As famílias indígenas e quilombolas que tenham um membro beneficiário do BPC ou que estejam inscritas no CadÚnico e possuam renda de até meio salário por pessoa terão direito a desconto de 100% na conta de energia elétrica, até o limite de consumo de 50 kWh/mês.

Como faço para **conseguir o desconto?**



Procure a Secretaria de Assistência Social do seu município ou se dirija ao CRAS (Centro de Referência de Assistência Social) mais perto de sua casa para se inscrever no Cadastro Único. Você pode ter mais informações no site da Prefeitura do seu município.

Se você já estiver inscrito ou não se enquadrar nessa exigência, entre em contato com a concessionária de energia elétrica que atende a sua residência para se informar sobre o procedimento necessário para obter o desconto.

Confira aqui mais alguns dos **principais direitos do Consumidor de energia elétrica:**

- escolher uma entre pelo menos 6 datas disponibilizadas pela distribuidora para o vencimento da fatura;
- receber a fatura com antecedência mínima de 5 dias úteis da data do vencimento;
- ter o serviço de atendimento telefônico gratuito disponível 24 horas por dia e sete dias por semana para a solução de problemas emergenciais;
- ter a energia elétrica religada, no prazo máximo de 24 horas para a área urbana ou 48 horas para a área rural;
- 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 horas;
- ser informado, por documento escrito e individual, sobre as interrupções programadas, com antecedência mínima de 5 dias úteis, quando existir na unidade consumidora pessoa que dependa de equipamentos elétricos indispensáveis à vida;
- ser informado sobre o direito à Tarifa Social de Energia Elétrica – TSEE e sobre os critérios e procedimentos para a obtenção de tal benefício, se for o caso;
- receber, até o mês de maio do ano corrente, declaração de quitação anual de débitos do ano anterior, referentes ao consumo de energia elétrica.

Fontes utilizadas nesta cartilha:

- Resolução Aneel nº 414/2013;
- Leis: Lei Nº 8.987/85 e Nº 7.783/89;
- Superior Tribunal de Justiça (www.stj.jus.br)

Veja onde procurar ajuda ou obter mais informações:

Defensoria Pública do Estado de São Paulo

www.defensoria.sp.gov.br

Telefone (na capital): 0800 773 4340

Procon

www.procon.sp.gov.br

ou pelo telefone: 151

Consumidor.Gov

www.consumidor.gov.br

É uma ferramenta da Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor (SENACON) do Ministério da Justiça que busca a solução extrajudicial de conflitos consumeristas por meio da internet. Descubra se a concessionária de energia que atua na sua região está cadastrada, faça sua reclamação e receba uma resposta em até 10 dias!

ANEEL

www.aneel.gov.br

É a agência reguladora nacional de energia elétrica. No site, você consegue saber quais são as concessionárias que prestam serviço no Estado de São Paulo e qual delas atua na região da sua casa.