



CARTILHA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR DE ENERGIA ELÉTRICA

Elaborada por:

Cecília Wanderley

Diretora Executiva do Procon Maceió

Maria Luísa Goulart

Coordenadora de Projetos e Pesquisas

Pedro Vinícius Ferrreira

Coordenador de Atendimento

Junho/2025



Esta cartilha foi desenvolvida com o objetivo de difundir informações seguras e relevantes, além de facilitar o acesso aos principais direitos do Consumidor de Energia Elétrica, que é o assunto mais reclamado no Procon Municipal de Maceió.

Este material é um compilado das informações mais importantes relacionadas aos principais problemas registrados no órgão, e baseia-se nas normas contidas no Código de Defesa do Consumidor, na Lei nº 8.233/2020, na Lei nº 8.605/2022, e na Resolução 1.000/2021 da Aneel.

REGRAS PARA A SUSPENSÃO DO FORNECIMENTO:

Não havendo o pagamento das faturas, a distribuidora poderá realizar a suspensão do fornecimento de energia elétrica, mas algumas regras devem ser seguidas!

Uma das regras é que a empresa tem que enviar um aviso de débito vencido, ou seja, a concessionária tem o dever de notificar o consumidor de que há um débito em atraso e conceder 15 (quinze) dias para a realização do pagamento.

(Art. 6º, III, CDC e Resolução 1000/2021 ANEEL, Artigo 360 §1º, inciso II)



Além disso, é proibida a suspensão do fornecimento residencial, por falta de pagamento de suas respectivas contas, às sextas-feiras, sábados, domingos, feriados e vésperas de feriados.

(LEI N° 8.233/2020, Artigo 1º)

A distribuidora também é obrigada a notificar os consumidores inadimplentes, no mínimo 24 horas antes da suspensão do serviço de energia elétrica. A notificação prévia deverá ser feita por via postal, na modalidade Aviso de Recebimento, ou presencialmente, por meio de preposto.

(LEI Nº 8.605/2022, Artigo 2º - A, §1º)



A execução da suspensão do fornecimento somente poderá ser realizada no horário das 8h às 18h.

(Resolução 1000/2021 ANEEL, Artigo 359 I)

Se após a notificação não houver o corte em até 90 (noventa) dias, a distribuidora não pode suspender o fornecimento pelo não pagamento da fatura.

Resolução 1000/2021 ANEEL, Artigo 357)

PRAZOS PARA RELIGAÇÃO:

4 horas - Religação em caso de suspensão indevida

(art. 362, I)

4 horas - religação de urgência em área urbana

(art. 362, II)

8 horas - religação de urgência em área rural

(art. 362, III)

**24 horas - religação normal
em área urbana**

(art. 362, IV)

**48 horas - religação normal
em área rural**

(art. 362, V)

***Prazos estabelecidos pela Resolução
1000/2021 da ANEEL**



REGRAS PARA DESLIGAMENTO TEMPORÁRIO:

A concessionária pode realizar o desligamento de forma temporária para realizar alguma manutenção nos equipamentos, atualização na rede ou para realizar poda de árvores, obedecendo algumas regras:

Os desligamentos programados com antecedência de pelo menos:

5 dias úteis:

por documento escrito e individual, no caso de unidades consumidoras que prestem serviço essencial ou de pessoa usuária de equipamentos de autonomia limitada, vitais à preservação da vida humana e dependentes de energia elétrica;

72 horas:

por meio da página da distribuidora na internet e por outros meios que permitam a adequada divulgação, nas demais situações.



REGRAS PARA DANOS ELÉTRICOS EM SEU EQUIPAMENTO:

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



Essa solicitação deve ser feita para a distribuidora em seus canais de atendimento.

Em Alagoas os canais de atendimentos são:

**(82) 2126-9200 - Whatsapp
0800 082 0196
0800 721 0082**



Quando o equipamento **NÃO tiver sido consertado, o consumidor deverá apresentar:**

- **Número de identificação da unidade consumidora;**
- **Data e horário prováveis da ocorrência do dano;**
- **Relato do problema apresentado pelo equipamento elétrico;**
- **Descrição e características gerais do equipamento danificado, tais como marca e modelo;**
- **Canal de contato de sua preferência, dentre os ofertados pela distribuidora;**
- **Nota fiscal ou outro documento que comprove a aquisição do equipamento antes da data provável da ocorrência do dano elétrico;**

Quando o equipamento tiver sido consertado, o consumidor deverá apresentar também:

- Dois orçamentos detalhados para o conserto;
- O laudo emitido por profissional qualificado; e
- Nota fiscal do conserto, indicando a data de realização do serviço e descrevendo o equipamento consertado.

Podem ser objeto de pedido de ressarcimento equipamentos danificados em conexão com energia elétrica da unidade consumidora, sendo vedada a exigência de comprovação da propriedade do consumidor sobre o equipamento.

O processo de ressarcimento deve ocorrer sem que o consumidor tenha que se deslocar do município onde se localiza a unidade consumidora, exceto por opção exclusiva do consumidor.

ATENÇÃO

Para solicitação de ressarcimento feita em até 90 dias da data provável da ocorrência do dano elétrico, é vedado à distribuidora exigir a apresentação de nota fiscal ou outro documento que comprove a aquisição do equipamento antes da data provável da ocorrência do dano elétrico.



O consumidor tem até 5 anos, a contar da data provável da ocorrência do dano elétrico no equipamento, para solicitar o ressarcimento à distribuidora.

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.

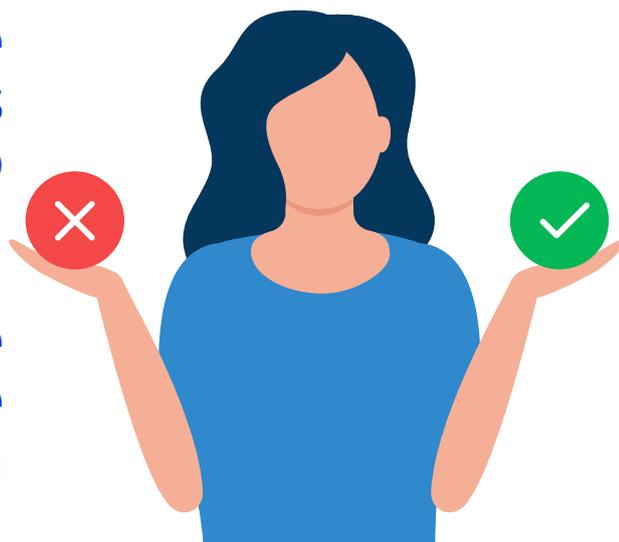


A distribuidora não pode cobrar pela realização da verificação local.

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 deferido (aceito), 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.

REGRAS PARA TARIFA SOCIAL:

A Tarifa Social é uma tarifa especial que beneficia um grupo específico de consumidores, reduzindo o valor da conta de luz.

O consumidor pode solicitar nas agências de Atendimento, central de atendimento, site e WhatsApp.



Tem direito ao desconto:

- Famílias inscritas no CadÚnico, com renda familiar mensal de até meio salário mínimo por pessoa;
- Famílias inscritas no CadÚnico com renda de até três salários-mínimos, com pessoa portadora de doença ou patologia em que o tratamento necessite do uso contínuo de equipamentos ligados à energia (Cliente Vital).
- Beneficiários do BPC (Benefício de Prestação Continuada): idosos ou pessoas com deficiência que tenham renda familiar até 1/4 do salário-mínimo.



Lembre-se de manter seu cadastro atualizado a cada dois anos junto ao CRAS ou à Prefeitura, pois quem não atualiza seu cadastro perde o benefício!

O BPC deve ser revisto a cada 2 (dois) anos para avaliação da continuidade das condições que lhe deram origem.



Para saber se você tem o NIS ou se ele ainda está ativo, ligue para a Central de relacionamento do Ministério do Desenvolvimento Social:

0800 707 2003.

OUTROS DIREITOS

MANUTENÇÃO DE MEDIDORES

Ter o medidor e demais equipamentos verificados e regularizados sem custos em casos de defeitos no prazo de até:

- **6 horas, no meio urbano;**
- **24 horas, no meio rural**



FATURAMENTO

Ter a fatura, em versão impressa ou eletrônica, com antecedência do vencimento de pelo menos 5 dias úteis.

Escolher a data para o vencimento da fatura, dentre as seis datas, no mínimo, disponibilizadas pela distribuidora.

OUTROS DIREITOS

COBRANÇA INDEVIDA

Se for cobrado indevidamente algum valor, o consumidor tem direito a receber o valor em dobro, podendo ser restituído em crédito na fatura, ou em conta corrente de sua titularidade, bastando informar sua opção para a concessionária.



LIGAÇÃO DE ENERGIA

Ligação nova de forma gratuita em até 10 (dez) dias úteis.

DEVERES DOS CONSUMIDORES

Além de saber seus direitos, o consumidor deve estar atento aos seus deveres para que nenhum problema aconteça. Por isto listamos alguns dos deveres que o consumidor deve seguir:



ATUALIZAÇÃO CADASTRAL

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;

RISCO À VIDA

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



RESPONSABILIDADE

Responder pela guarda e integridade dos equipamentos de medição quando instalados no interior de seu imóvel;



ACESSIBILIDADE

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

PAGAMENTO

Pagar a conta em dia e assim evitar o pagamento de multas e juros por atraso, assim como ter o fornecimento de energia cortado.



CARTILHA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR DE ENERGIA ELÉTRICA

2025



Instagram: @proconmaceio

☎ 0800 082 4567 / (82) 98882-8326

E-mail: atendimento@procon.maceio.al.gov.br

R. Dr. Pedro Monteiro, 47 - Centro, Maceió/AL