



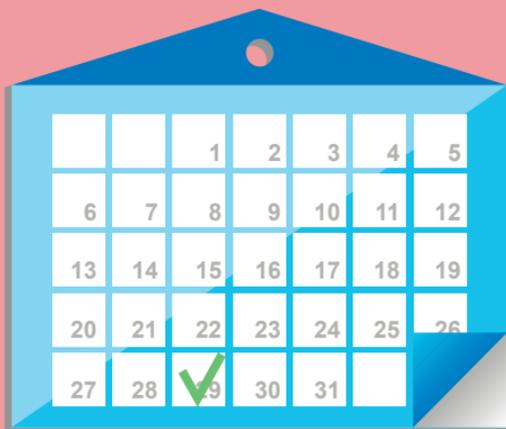
Direitos e deveres dos consumidores de energia elétrica

A Resolução Normativa ANEEL nº 414/2010, que estabelece as condições gerais de fornecimento de energia elétrica, traz direitos e deveres que os consumidores devem conhecer para utilizar os serviços corretamente e acompanhar a qualidade entregue por sua distribuidora.

Conheça alguns deles a seguir e fique de olho!
As orientações podem ser conferidas na página da ANEEL: www.aneel.gov.br.

Você pode escolher entre seis datas para o vencimento da conta de luz.

Se a data de vencimento da sua conta de energia não atende a sua necessidade, basta solicitar a mudança à ENEL. Temos a obrigação de oferecer seis opções, pelo menos. Esse direito é garantido pela Resolução Normativa ANEEL nº 414/2010 (Art. 124, parágrafo 2º).



Sua conta de luz deve chegar com, pelo menos, cinco dias do vencimento.



Sua conta de luz está chegando muito perto da data de pagamento? Entre em contato conosco. Tomaremos as providências para que a conta chegue ao seu endereço pelo menos cinco dias antes do vencimento. Esse direito está previsto no Art. 124 da RES 414/2010, que define direitos e deveres do consumidor de energia.

Nossos Executivos estão a sua disposição.

Seu executivo de atendimento estará disponível para solucionar suas demandas com maior comodidade.

E você pode, nos horários citados abaixo, entrar em contato sempre que precisar.



Horário de Atendimento:

Segunda a Sexta - de 08h às 12h e de 14h às 17h

Canais de Comunicação:

E-mail

WhatsApp

Telefone (Fixo ou Celular do seu executivo)

Visita Presencial

Você pode ligar para a sua distribuidora a qualquer hora.

Precisa falar com a sua distribuidora? Então, é só ligar!

Estamos preparados para atender por telefone a todo momento por meio da nossa Central de Relacionamento, gratuitamente, dentro da área de concessão ou permissão, para a solução de problemas emergenciais. Esse direito é garantido pela Resolução Normativa ANEEL nº 414/2010 (Art. 183), que define os direitos e deveres do consumidor de energia.

Fale conosco por meio da

Central de Relacionamento: 0800 285 7887

Está de mudança? Avise à distribuidora.

O consumidor deve manter seus dados cadastrais sempre atualizados junto à distribuidora. Quando existe mudança de endereço, o cliente deve solicitar o encerramento da relação contratual, caso ainda não tenha sido providenciada a alteração da titularidade por parte do novo cliente.



Pagou sua conta de energia em dia? Ficar tranquilo não tem preço.

Pagar a sua fatura até a data de vencimento evita alguns transtornos, como cobrança de multa e juros por atraso no pagamento, além de ter o fornecimento de energia cortado.



Manutenção na rede elétrica? Sua distribuidora precisa avisar que vai faltar luz.



Às vezes, é necessário que a sua distribuidora desligue o fornecimento de energia elétrica na sua vizinhança para alguma manutenção ou obra na rede. Nesses casos, ela deve avisar no mínimo 72 horas antes, por e-mail. Mantenha o seu cadastro atualizado junto a distribuidora, para que não haja falha na comunicação. (Resolução Normativa ANEEL nº 414/2010 - Anexo IV, Cláusula 2ª, subitem 18).

A distribuidora faturou um valor incorreto?



É direito do consumidor ser ressarcido por valores cobrados e pagos indevidamente, acrescidos de atualização monetária e juros. Isso vale não apenas para a conta do mês corrente, mas dos últimos 36 meses imediatamente anteriores à constatação do erro. Esse direito é garantido pela (Resolução Normativa ANEEL nº 414/2010 - Art. 113), que define os direitos e deveres do consumidor de energia.

Permita o acesso da distribuidora às instalações de medição e proteção em sua unidade consumidora.

É dever do consumidor facilitar o acesso de empregados e representantes da distribuidora às instalações de medição e proteção para fins de inspeção e leitura.



Fique atento. Você sabe quais são os serviços que a distribuidora pode cobrar?



A distribuidora cobrou de você pela segunda via da fatura? Ou por uma verificação de nível de tensão? Caso esses serviços tenham sido solicitados pelo consumidor, e devidamente executados, a distribuidora pode efetuar essa cobrança.

Construção próxima à rede elétrica



É proibido construir debaixo ou muito próximo à rede elétrica. O risco de acidentes é grande. Verifique com o responsável da obra a distância mínima que deve ser seguida.

Fios caídos

Não deixe fios soltos pelo chão. Caso seja necessário, proteja com material isolante, como o plástico. Mesmo quando estiver arrebentado e caído no chão, o fio pode estar ligado, então, não toque nele, muito menos se estiver desencapado.



Presenciou alguma situação desse tipo?

Ligue imediatamente para: **0800 285 0186**.

Andaimes, escadas, barras de ferro ou trabalho próximo às redes elétricas

Andaimes, escadas ou barras de ferro precisam estar montados de acordo com as normas de segurança, para evitar contato com as redes. Trabalhos realizados próximo às redes elétricas oferecem grande perigo ao trabalhador. Consulte a Enel sobre a possibilidade de isolar ou mudar a rede elétrica. O acidente pode ser fatal.



Caminhão, caçamba ou guincho x rede elétrica



Tenha cuidado ao dirigir e manobrar caminhões com betoneiras, caçambas ou guindastes perto dos fios da rede elétrica. Esses equipamentos podem ficar muito próximos aos fios, com riscos de acidentes graves.

Dicas de iluminação

1. Dê preferências às lâmpadas bulbo LED ou tubo LED, pois elas consomem menos energia que as incandescentes e fluorescentes, sem prejudicar a iluminação do ambiente, além de possuírem maior vida útil (em torno de 25.000 horas). Essas lâmpadas são mais indicadas para qualquer ambiente que necessite de iluminação continuada por mais de duas horas seguidas;
2. Apague as lâmpadas que não estiver utilizando, salvo aquelas que contribuem para a sua segurança;
3. Se você utiliza uma lâmpada incandescente de 60W, ao substituí-la por uma LED de 8W, terá uma economia da ordem de 85% no consumo;
4. Evite acender lâmpada durante o dia, utilize ao máximo a luz do sol.
5. Divida os circuitos de iluminação, possibilitando utiliza-los parcialmente sem prejudicar o conforto.



Evite usar energia no horário de pico

O horário de pico no consumo de energia é entre 17:30 e 20:30h, de segunda à sexta. Neste intervalo, o consumo de energia elétrica é mais elevado, porque estão funcionando ao mesmo tempo, além das fábricas, a iluminação pública e residencial, vários equipamentos domésticos.

Para contribuir com a redução do consumo neste horário e diminuir custos financeiros, prevenindo a falta de energia elétrica: evite ligar muitos equipamentos e lâmpadas; utilize a menor carga possível, ou, escolha outro horário para utilizar maior quantidade de equipamentos.



Trocar seu lixo por energia é fácil!



- 1** Separe seus resíduos recicláveis e leve até o Ecoenel. Confira os itens aceitos abaixo.



- 2** No Ecoenel Itinerante, os resíduos são pesados, o valor do bônus é calculado e você recebe o comprovante da troca realizada.



- 3** Os dados referentes à troca dos resíduos recicláveis são enviados automaticamente para o sistema de faturamento da Enel.



- 4** Você recebe sua conta de luz já com o bônus obtido com a troca dos resíduos recicláveis.



Papel



Metais



Vidro



Plástico



Óleo Vegetal



Outros

Evitando gastos extras na sua fatura

Se a sua conta apresenta consumo reativo excedente sugerimos a instalação de banco de capacitores para ajustar o fator de potência de suas instalações, evitando assim gastos extras na sua fatura.

Consulte um profissional habilitado para a execução do serviço.



O que fazer em caso de choque elétrico

Providencie socorro médico imediatamente.

1. Afaste a vítima do contato com os fios usando um pedaço de madeira BEM SECO;
2. Desligue a tomada ou a chave geral ou chame a Enel;
3. Se não for possível desligar a chave geral, retire o fio elétrico com a ajuda de um material seco não condutor de energia (madeira, plástico, jornal, etc);
4. Ao carregar a vítima, tome cuidado para não complicar as lesões, principalmente na coluna vertebral.

- 1) Deite a vítima de costas e incline levemente a cabeça dela para trás;
- 2) Remova dentaduras, pontes móveis ou outros corpos estranhos da boca do acidentado. Desenrole a língua para evitar uma possível asfixia;
- 3) Feche as narinas da vítima. Coloque sua boca bem firme sobre a boca da pessoa acidentada e sobre até o peito se encher;
- 4) Libere a boca e as narinas da vítima, deixando o ar sair livremente. Repita estas operações de 12 a 15 vezes por minuto, até a recuperação da respiração.

Orientações sobre o contrato

Modalidade Tarifária:

Estrutura Tarifária Convencional - Optante pelo Grupo "B"

Faturamento com aplicação da tarifa do Grupo "B".
Clientes com potência igual ou inferior a 112,5 kVA.

Estrutura Tarifária Horo-sazonal Verde

Tarifa única de demanda de potência (kW)
(Ponta e Fora de Ponta);

Uma tarifa de consumo para o horário da ponta (kWh);
Uma tarifa de consumo para o horário fora da ponta (kWh);
Atendimento somente para ligações em tensão de 13.8 kV.
Demanda contratada mínima de 30 kW em pelo menos um dos seguintes horários (ponta ou fora de ponta).

Estrutura Tarifária Horo-sazonal Azul

- Uma tarifa de demanda de potência no horário de ponta (kW);
- Uma tarifa de demanda de potência no horário fora de ponta (kW);
- Uma tarifa de consumo para o horário da ponta (kWh);

- Uma tarifa de consumo para o horário fora da ponta (kWh);
- Obrigatória para ligações em tensão de 69 kV;
- Opcional para ligações em tensão de 13,8kV;
- Demanda contratada mínima de 30 kW em pelo menos um dos seguintes horários (ponta ou fora de ponta).

Horários de Ponta e Fora Ponta

Horário de ponta: Composto por 03 (três) horas diárias consecutivas, compreendido das 17h e 30min às 20h e 30min, de segunda a sexta-feira, exceto sábados, domingos e feriados nacionais.

Horário fora de ponta: Composto pelo conjunto das horas diárias consecutivas e complementares às definidas no horário de ponta, inclusive sábados, domingos e feriados nacionais..

Horário Reservado: Para as unidades consumidoras que detêm equipamentos com uso de energia específico para irrigação e/ ou aquicultura que possuam benefício irrigante, terá redução da tarifa nos horários compreendidos das 21h e 30min às 6h do dia seguinte, todos os dias da semana, inclusive sábados, domingos e feriados nacionais.

Alteração da modalidade tarifária

Só poderá ser feita qualquer alteração desde que a modificação anterior tenha sido feita há pelo menos 12 (doze) ciclos consecutivos e completos de faturamento. A pedido do consumidor, desde que seja apresentado em até 3 (três) ciclos completos de faturamento posteriores à revisão tarifária da distribuidora, que ocorre a cada 4 (quatro) anos.

Demanda

Média das potências elétricas instantâneas, integralizadas e solicitadas pelo consumidor em um intervalo de tempo padronizado de 15 minutos (kW). Assim, a sua demanda será medida quase 3 mil vezes ao longo do mês, devendo ser considerado para faturamento o valor mais alto.

Ultrapassagem de demanda

A tarifa de ultrapassagem será aplicada sobre a parcela de demanda medida (kW) que superar 5% da respectiva demanda contratada, cujo preço corresponde a 02 (duas) vezes o valor da tarifa normal de fornecimento.

Acréscimo de demanda

A qualquer tempo, o cliente poderá solicitar acréscimo de demanda (desde que seja 10 dias antes da leitura prevista na fatura). O aumento dependerá da disponibilidade do sistema para atender o aumento de carga.

AVT

Conforme procedimento interno da concessionária em relação ao acréscimo de demanda contratada, quando o cliente solicita valores de demanda maior ou igual a 150 kW em Fortaleza ou maior ou igual a 75 kW na região metropolitana ou interior, é necessário o preenchimento do formulário de AVT (Atestado de Viabilidade Técnica), a fim de que a concessionária possa avaliar se a rede de distribuição está preparada para garantir a continuidade de qualidade de energia fornecida.

Decréscimo de demanda

De acordo com a resolução ANEEL nº 414/2010 o prazo para atendimento à redução de demanda é de 90 (noventa) dias a contar da data da solicitação, sendo vedada mais de uma redução em um período de 12 (doze) meses.

Redução imediata

Conforme § 6o do artigo 134 da resolução ANEEL nº 414/2010, faculta-se ao consumidor solicitar:

I - Durante o período de testes, novos acréscimos de demanda; e
II - ao final do período de testes, redução de até 50% (cinquenta por cento) da demanda adicional ou inicial contratada, não podendo resultar em um montante inferior a 106% (cento e seis por cento) da demanda contratada anteriormente.

Ou seja, nestes casos, o cliente pode pedir o decréscimo imediato (para o próximo faturamento), mas o valor da nova demanda está limitada às condições I e II acima transcritas.

ENCARGO DE RESPONSABILIDADE DA DISTRIBUIDORA – ERD

Cálculo do Encargo de Responsabilidade da Distribuidora (ERD) e da participação do cliente em relação a construção do ramal, de acordo com a Resolução ANEEL nº 414/2010.

PERÍODO DE TESTE NA DEMANDA

De acordo com o art.134 da resolução ANEEL 414/2010, a concessão de período de teste, por ser uma condição muito específica conforme descritas, é dada na demanda quando:

I – início do fornecimento;

II – mudança para faturamento aplicável à unidades consumidoras do grupo A, cuja opção anterior tenha sido por faturamento do grupo B;

III – migração para tarifa horosazonal azul; e

IV – acréscimo de demanda, quando maior que 5% (cinco por cento) da contratada.

DEMANDA REATIVA

É a energia que circula continuamente entre os diversos campos elétricos e magnéticos de um sistema de corrente alternada, sem produzir trabalho, expressa em quilovolt-ampère-reactivo-hora (kVARh).

COBRANÇA DE CONSUMO REATIVO

Através da compensação da energia reativa, com a instalação de banco de capacitores, pode-se evitar a cobrança de reativos excedentes.

CURSO DE GESTOR DE CONTA DE ENERGIA

O curso é gratuito e facilita o entendimento e interpretação da conta de energia e aborda conceitos tarifários, visando a otimização dos custos e a saúde financeira da sua empresa.

CURSO DE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

O curso é gratuito e aborda conceitos e técnicas para o uso eficiente de energia com didática especializada, envolvendo exposição teórica e participativa, atividades de vivências e simulações.

ATUALIZAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS

Mantenha seus contatos sempre atualizados com a distribuidora, para que informações importantes como desligamento programado para manutenção na rede, informações sobre mudanças na Resolução 414/2010, orientações quanto ao uso inteligente da energia, cursos e eventos, possam ser enviados corretamente.

Iluminação Pública é responsabilidade da Prefeitura.

Toda a iluminação pública (ruas, praças e avenidas) é de responsabilidade da Prefeitura. E a Câmara Municipal é responsável por definir o valor desse serviço na sua conta. A Enel apenas arrecada os valores e repassa para a Prefeitura, que tem a obrigação de zelar e iluminar bem estes espaços.

Ajude a manter a infraestrutura compartilhada segura e eficiente.

O compartilhamento de infraestrutura é um processo que beneficia a toda a população. E a colaboração de todos é fundamental para combater irregularidades.

Em caso de fios partidos ou baixos, cabos não identificados ou qualquer irregularidade, avise a Enel:

0800 280 2375 - Rio

0800 285 7887 - Ceará

Telefones úteis

Telefones úteis

Polícia Militar	190
Bombeiros	193
Samu	192
Defesa Civil	199
Disque-Denúncia	2253-1177 ou 0300-253-1177

(Para localidades sem DDD 21)

Denuncie o furto de energia

Telefones Central de Atendimento Enel

Clientes Convencionais - **0800 285 0196**

Grandes Clientes - **0800 285 7887**

enel

E **ANEEL**

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

*PEE - Programa de
Eficiência Energética*
