

# Direitos e deveres dos consumidores de energia elétrica



# DIREITOS E DEVERES DOS CONSUMIDORES DE ENERGIA ELÉTRICA






## DIREITOS

- Receber informações e orientações sobre formas de redução do desperdício de energia e sobre os aspectos de segurança na sua utilização.
  - Receber a conta de energia com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, em relação à data do seu vencimento, no endereço cadastrado.
  - Escolher uma data de vencimento para a sua fatura de energia, dentre 6 (seis) disponibilizadas pela concessionária.
  - Ter um serviço de atendimento telefônico gratuito, disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, para a solução de problemas emergenciais.
  - Ser informado, na própria conta, sobre a existência de débitos anteriores.
- Manter a adequação técnica e a segurança das instalações internas da unidade consumidora, de acordo com as normas e os padrões da Neoenergia Coelba.
- Ser informado, por documento escrito e individual, sobre as interrupções programadas, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, quando existir na unidade consumidora pessoa que dependa de equipamentos elétricos indispensáveis à vida.




## DEVERES

- Garantir o livre acesso aos representantes da Neoenergia Coelba aos locais onde estiverem instalados os equipamentos de medição, para fins de inspeção e leitura.
  - Manter o cadastro na Neoenergia Coelba atualizado, informando eventuais alterações nos dados da conta de energia, como mudança de nome, número do CPF, mudança de atividade econômica (residência, comércio, rural, serviços), entre outras.
  - Responder criminalmente, caso fique comprovada sua participação no uso de meios ilegais para consumir energia sem medição e sem autorização da Neoenergia Coelba.
  - Informar à Neoenergia Coelba sobre a existência de pessoa, na unidade consumidora, que use equipamentos elétricos indispensáveis à vida.
- Para saber mais sobre outros direitos e deveres dos consumidores de energia, acesse [www.neoenergia.com](http://www.neoenergia.com)

### Nossos canais de atendimento

-  (71) 3370-6350
-  [www.neoenergia.com](http://www.neoenergia.com)
-  116

### Nossos canais de relacionamento

-  /neoenergia
-  @neoenergiaba
-  @neoenergia\_oficial

### Atendimento à pessoa com deficiência auditiva ou de fala

 Ligue para 0800 701 0155

### Atendimento fora da área de concessão

 0800 276 0116

Portal do Consumidor 

 [Consumidor.gov.br](http://Consumidor.gov.br)

Baixe o APP da Neoenergia Coelba na loja do seu celular

