

DIREITOS E DEVERES DOS CONSUMIDORES

DIREITOS:

- Receber energia elétrica em sua unidade consumidora, nos padrões de tensão e de índices de continuidade estabelecidos;
- Ser orientado sobre o uso eficiente da energia elétrica, de modo a reduzir desperdícios e garantir a segurança na sua utilização;
- Escolher uma entre pelo menos 6 (seis) datas disponibilizadas pela COSERN para o vencimento da fatura;
- Receber a fatura com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis da data do vencimento ou 10 (dez) dias úteis, da mesma data, quando a unidade consumidora for classificada como Poder Público ou Serviço Público;
- Responder apenas por débitos relativos à fatura de energia elétrica de sua responsabilidade;
- Ter o serviço de atendimento telefônico gratuito disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia para a solução de problemas emergenciais;
- Ser atendido em suas solicitações e reclamações feitas à COSERN sem ter que se deslocar do município onde se encontra a unidade consumidora;
- Ser informado de forma objetiva sobre solicitações e reclamações, de acordo com as condições e prazos de execução de cada situação, sempre que previstos em normas e regulamentos;
- Ser informado, na fatura, sobre a existência de faturas não pagas;
- Ser informado, na fatura, do percentual de reajuste da tarifa de energia elétrica e a data de início de sua vigência;
- Ser ressarcido por valores cobrados e pagos indevidamente, acrescidos de atualização monetária e juros;
- Ser informado, por escrito, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias, sobre a possibilidade de suspensão de fornecimento por falta de pagamento;

- Ter a energia elétrica religada, no caso de suspensão indevida, sem quaisquer despesas, no prazo máximo de até 4 (quatro) horas, a partir da constatação da COSERN ou da informação do Consumidor;
- Receber, em caso de suspensão indevida do fornecimento, o crédito estabelecido na regulamentação específica;
- Ter a energia elétrica religada, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas para área urbana ou 48 (quarenta e oito) horas para a área rural, após comprovado o pagamento de fatura pendente;
- Ser ressarcido, quando couber, em no máximo 45 (quarenta e cinco) dias a partir da data de solicitação, por meio de pagamento de moeda corrente ou, ainda, aceitar o conserto ou a substituição do equipamento elétrico danificado por ocorrência do sistema elétrico da distribuidora;
- Receber, por meio da fatura de energia elétrica, importância monetária se houver descumprimento, por parte da distribuidora, dos padrões de atendimento técnicos e comerciais estabelecidos pela ANEEL;
- 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 (setenta e duas) horas;
- 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;
- Ter, para fins de consulta, nos locais de atendimento, acesso às Normas e Padrões da COSERN e às Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica e ao procedimento de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional - PRODIST;
- Quando da suspensão do fornecimento, ser informado do pagamento do custo de disponibilidade e das condições de encerramento da relação contratual;
- Cancelar, a qualquer tempo, a cobrança de outros serviços por ele autorizada;
- 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.

DEVERES:

- Manter a adequação técnica e a segurança das instalações elétricas internas da unidade consumidora, de acordo com as normas oficiais brasileiras;
- Responder pela guarda e integridade dos equipamentos de medição quando instalados no interior da unidade consumidora;
- Manter livre a entrada de empregados e representantes da COSERN para fins de inspeção e leitura dos medidores de energia;
- Pagar a fatura de energia elétrica até a data do vencimento, sujeitando-se às penalidades cabíveis em caso de atraso;
- Informar à COSERN sobre a existência de pessoa, na unidade consumidora, que use equipamentos elétricos indispensáveis à vida;
- Manter os dados cadastrais da unidade consumidora atualizados junto à distribuidora, especialmente quando da mudança do titular, solicitando a alteração da titularidade ou o encerramento da relação contratual, se for o caso;
- Informar as alterações da atividade exercida (comércio, residência, rural, serviços) na unidade consumidora;
- Consultar a COSERN quando o aumento de carga instalada da unidade consumidora exigir a elevação da potência disponibilizada;
- Ressarcir a distribuidora, no caso de investimentos realizados para o fornecimento da unidade consumidora e não amortizados, excetuando-se aqueles realizados em conformidade com os programas de universalização dos serviços.

