

## Conheça seus principais direitos como consumidor de energia elétrica

1. Receber energia elétrica em sua unidade consumidora, nos padrões de tensão e de índices de continuidade estabelecidos.
2. Ser orientado sobre o uso eficiente da energia elétrica, de modo a reduzir desperdícios e garantir a segurança na sua utilização.
3. Escolher uma entre pelo menos 6 (seis) datas disponibilizadas pela Elektro para o vencimento da sua conta de luz.
4. Receber a conta de luz com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis da data do vencimento, exceto quando se tratar de unidades consumidoras enquadradas nas classes Poder Público, Iluminação Pública e Serviço Público, cujo prazo deve ser de 10 (dez) dias úteis.
5. Responder apenas por débitos relativos à conta de luz de sua responsabilidade.
6. Ter o serviço de atendimento telefônico gratuito disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia e sete dias por semana para a solução de problemas emergenciais.
7. Ser atendido em suas solicitações e reclamações feitas à Elektro sem ter que se deslocar do município onde se encontra a unidade consumidora.
8. Ser informado de forma objetiva sobre as providências adotadas quanto às suas solicitações e reclamações, de acordo com as condições e prazos de execução de cada situação, sempre que previstos em normas e regulamentos.
9. Ser informado, na conta de luz, sobre a existência de contas não pagas.
10. Ser informado, na conta de luz, do percentual de reajuste da tarifa de energia elétrica aplicável a sua unidade consumidora e data de início de sua vigência.
11. Ser ressarcido, em dobro, por valores cobrados e pagos indevidamente, acrescidos de atualização monetária e juros, salvo hipótese de engano justificável.
12. Ser informado, por escrito, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias, sobre a possibilidade da suspensão de fornecimento por falta de pagamento.
13. 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 Elektro ou da informação do cliente.
14. Receber, em caso de suspensão indevida do fornecimento, o crédito estabelecido na regulamentação específica.
15. Ter a energia elétrica religada, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas para a área urbana, ou 48 (quarenta e oito) horas para a área rural, após comprovado o pagamento de conta pendente.
16. Ser ressarcido, quando couber, por meio de pagamento em moeda corrente no prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias, a partir da respectiva data de solicitação ou, ainda, aceitar o conserto ou a substituição do equipamento danificado, em função da prestação do serviço inadequado do fornecimento de energia elétrica.
17. Receber, por meio da conta de luz, importância monetária se houver descumprimento, por parte da Elektro, dos padrões de atendimento técnicos e comerciais estabelecidos pela Aneel.
18. 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.
19. 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.
20. Ter, para fins de consulta, nos locais de atendimento, acesso às normas e padrões da Elektro e às Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica.
21. Quando da suspensão do fornecimento, ser informado do pagamento do custo de disponibilidade e das condições de encerramento da relação contratual.
22. Cancelar, a qualquer tempo, a cobrança de outros serviços anteriormente autorizados.
23. Ser informado sobre o direito à Tarifa Social de Energia Elétrica - TSEE (baixa renda) e sobre os critérios e procedimentos para a obtenção de tal benefício, se for o caso.
24. Receber, até o mês de Maio do ano corrente, declaração de quitação anual de débitos do ano anterior, referentes ao consumo de energia elétrica.

---

## Conheça seus principais deveres como consumidor de energia elétrica

1. Manter os dados cadastrais atualizados junto à Elektro, especialmente quando da mudança do responsável pela unidade consumidora, solicitando a alteração da titularidade ou o encerramento da relação contratual.
2. Responder pela guarda e integridade dos equipamentos de medição quando instalados no interior de sua propriedade.
3. Manter livre a entrada de empregados e representantes da Elektro para fins de inspeção e leitura dos medidores de energia.
4. Pagar a conta de luz até a data do vencimento, sujeitando-se às penalidades cabíveis em caso de descumprimento.
5. Informar à Elektro sobre a existência de pessoa, na unidade consumidora, que use equipamentos elétricos indispensáveis à vida.
6. Manter a adequação técnica e a segurança das instalações elétricas da unidade consumidora, de acordo com as normas oficiais brasileiras.
7. Informar as alterações da atividade exercida (comércio, residência, rural, serviços) na unidade consumidora.
8. Consultar a Elektro quando houver aumento de carga instalada na unidade consumidora e exigir a elevação da potência disponibilizada.
9. Ressarcir à Elektro, 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.

**As responsabilidades, direitos e deveres dos clientes estão formalizados no Contrato de Adesão - Contrato de Prestação de Serviço Público de Energia Elétrica para Consumidores Titulares de Unidades Consumidoras do Grupo B.**