

Cemig lista principais direitos e deveres dos clientes de energia elétrica no Brasil

Qui 01 agosto

O relacionamento entre distribuidoras e clientes é fundamental para o fornecimento de energia. No Brasil, a Resolução 1000 da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) consolida as principais regras de prestação do serviço, regulamentando os direitos e os deveres dos consumidores e das concessionárias.

Por isso, a [Cemig](#) destaca dez pontos importantes da resolução para que seus mais de 9 milhões de clientes saibam mais sobre os direitos e deveres no relacionamento com a distribuidora.

Veja alguns dos principais direitos do cliente:

1 - Instalação dos medidores sem custo

A distribuidora é responsável por instalar, operar, manter e arcar com a responsabilidade técnica e financeira dos medidores e demais equipamentos de medição para fins de faturamento em unidade consumidora e em distribuidora a ela conectada. Dessa forma, a troca ou substituição do equipamento não traz nenhum custo adicional ao cliente.

2 - Ter orientações sobre o uso seguro e eficiência da energia elétrica

O cliente deve ser orientado sobre segurança e eficiência na utilização da energia elétrica. Por isso, a Cemig realiza, constantemente, campanhas com esses temas na mídia, em entidades, escolas e disponibiliza no site informações sobre os assuntos.

3 - Escolher a data de pagamento

Escolher a data para o vencimento da fatura, dentre seis datas, no mínimo, disponibilizadas pela distribuidora. A Cemig disponibiliza as seguintes opções de datas de vencimento para os clientes: 1, 6, 11, 17, 22 e 27.

4 - Gratuidade para aumento de carga em até 50 kW

O cliente pode solicitar gratuitamente aumento de carga na unidade consumidora até 50 kW (kilowatts), desde que não seja necessário acrescentar fases. Importante destacar que qualquer aumento da demanda deve ser comunicado à distribuidora, uma vez que o circuito elétrico é dimensionado conforme as informações apresentadas pelo cliente. Caso a distribuidora não seja comunicada sobre o aumento de carga, o circuito elétrico pode ser sobrecarregado, e a sobrecarga pode prejudicar o fornecimento de energia na região.

5 – Informações sobre débitos na fatura

A distribuidora deve informar ao cliente na fatura de energia elétrica sobre a existência de faturas não pagas. Nas faturas da Cemig, as informações sobre débitos em aberto podem ser consultadas no campo “Reaviso de conta vencida/débitos anteriores” na conta de energia.

Além desse aviso obrigatório, a Cemig ainda pode informar aos clientes sobre débitos pendentes por correspondência/carta física, SMS, WhatsApp ou e-mail. Para receber estes comunicados, é fundamental que o cliente mantenha o cadastro de contato atualizado e autorize o recebimento destas informações.

Conheça alguns dos principais deveres do cliente:

1 - Acesso ao padrão

Como consta do contrato de distribuição, o cliente deve conceder o livre acesso ao medidor de energia da unidade consumidora. Essa situação é importante tanto para leitura quanto para a aferição do equipamento (verificar se ele está medindo de forma correta). Em caso de falha na tentativa da leitura, seja por imóvel fechado ou por não autorização da entrada do profissional da Cemig, a fatura é calculada pela média dos últimos 12 meses.

2 - Manter cadastro atualizado

Os clientes devem manter os dados cadastrais atualizados junto à distribuidora de energia. Além disso, é importante que a titularidade da conta de luz seja preferencialmente da pessoa que esteja utilizando o imóvel – proprietário ou inquilino.

Na Cemig, os clientes podem atualizar o cadastro por meio dos canais digitais, como o Aplicativo Cemig Atende ou no site [Cemig Atende Web](#), além de presencialmente, nos postos de atendimento Cemig.

3 – Equipamentos essenciais à vida

O cliente deve informar à distribuidora sobre a existência de pessoa residente que use equipamentos elétricos indispensáveis à vida. Com o cadastro, esse cliente vai receber de forma antecipada e preferencial avisos sobre manutenções no sistema elétrico com o desligamento da rede de energia.

Para se cadastrar, o cliente deve apresentar à companhia, por meio dos canais digitais, a declaração médica (atestado/laudo) com o nome completo do paciente, o código do tipo de doença (CID - Classificação Internacional de Doenças), tipo de aparelho utilizado, endereço da unidade consumidora e a previsão do período de utilização do respectivo aparelho elétrico para tratamento após o cadastramento.

O cliente deve manter o cadastro atualizado, comunicando imediatamente à Cemig nos casos em que paciente/pessoa enferma não mais fizer uso ou necessitar dos equipamentos elétricos.

4 – Consultar a distribuidora sobre aumento de carga

Os circuitos elétricos são dimensionados pela distribuidora para atender adequadamente as cargas dos clientes da região.

Dessa forma, se a unidade consumidora tiver aumento de demanda, é preciso consultar a distribuidora para que o circuito seja redimensionado de forma que não haja saturação ou sobrecarga dos equipamentos existentes no sistema elétrico.

Instalações de equipamentos como ar-condicionado, aquecedores e chuveiro elétrico devem ser realizados com acompanhamento de profissional responsável técnico e, havendo necessidade de redimensionamento da “chave” de proteção (disjuntor), o serviço deverá ser solicitado pelo cliente à distribuidora.

5 – Encerramento de contrato

Quando os ocupantes de um imóvel mudam, o morador que sai deve solicitar à distribuidora o encerramento da relação contratual, caso ainda não tenha sido providenciada a alteração da titularidade por parte do novo inquilino/proprietário.

Assim, os clientes anteriores evitam responder por débitos de novos ocupantes que não tenham solicitado a troca da titularidade junto à Cemig. E, também, os novos titulares podem receber avisos de desligamento programado, entre outros benefícios.