

Os principais deveres do consumidor.



- Manter as instalações elétricas em condições técnicas e seguras de funcionamento, de acordo com as normas oficiais brasileiras.
- Responder pela guarda e integridade dos equipamentos de medição quando instalados no interior da unidade.
- Manter livre a entrada de empregados e representantes da EDP Escelsa para fins de inspeção e leitura dos medidores de energia.
- Pagar a fatura de energia elétrica até a data de vencimento, sujeitando-se às penalidades cabíveis em caso de atraso.
- Informar à EDP Escelsa sobre a existência de pessoa, na unidade consumidora, que dependa de equipamentos elétricos.
- Manter os dados cadastrais atualizados junto à EDP Escelsa.
- Informar as alterações da atividade exercida (comércio, residência, rural, serviços) na unidade consumidora.
- Consultar a EDP Escelsa quando o aumento de carga instalada da unidade consumidora exigir a elevação da potência disponibilizada.

Direitos e deveres.

Você em contato com a EDP Escelsa

0800 721 0707

Solicitações comerciais e emergências 24h

Solicite serviços e informações comerciais, além de emergências que envolvam a rede elétrica e a falta de energia. Central de Atendimento disponível 24h, todos os dias, inclusive nos fins de semana e feriados.

www.edpescelsa.com.br

No site da EDP Escelsa, você pode solicitar a 2ª via de conta, consultar débitos, histórico de consumo, além de vários outros serviços à sua disposição.

Agências de atendimento e agentes comerciais

Consulte a lista completa de agências de atendimento da EDP Escelsa e de estabelecimentos comerciais identificados com a placa "Agente Comercial – EDP Escelsa" no nosso site ou pelo telefone 0800 721 0707.

Locais de pagamento

Além do débito automático, você pode quitar a sua conta na rede de arrecadação identificada com a placa "Pague Fácil", internet/home banking, autoatendimento e correspondentes não bancários. Os endereços dos estabelecimentos comerciais Pague Fácil mais próximos de sua casa podem ser consultados na conta de luz, no site ou pelo telefone 0800 721 0707.

Ouvidoria

Para sugestões e reclamações não solucionadas, envie um e-mail para ouvidoriaescelsa@edpbr.com.br.



uma boa energia

Direitos e deveres do cliente da EDP Escelsa.



Out/09



uma boa energia

Este folheto foi impresso em papel certificado FSC.





Os principais direitos do consumidor.

- Receber energia elétrica em sua unidade consumidora nos padrões de tensão e de qualidade 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 seis datas disponibilizadas pela EDP Escelsa para o vencimento da fatura.
- Receber a fatura com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis da data do vencimento e de 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 horas por dia para a solução de problemas emergenciais.
- Ser atendido em suas solicitações e reclamações feitas à EDP Escelsa sem ter que se deslocar do município onde se encontra a unidade consumidora.
- 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 informado, por escrito, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias, sobre a possibilidade da suspensão de fornecimento de energia por falta de pagamento.
- Ter a energia elétrica religada no caso de suspensão indevida, sem quaisquer despesas, no prazo de até 4 (quatro) horas, a partir da constatação da EDP Escelsa ou da informação do consumidor.
- Receber, em caso de suspensão indevida do fornecimento, o maior valor entre o dobro da religação de urgência ou 20% (vinte por cento) do líquido da primeira fatura emitida, após a religação da unidade consumidora.
- Ter a energia elétrica religada no prazo máximo de 48 horas, após informar o pagamento da fatura pendente.
- Ser ressarcido, quando comprovado, pelo conserto ou reposição de equipamentos elétricos ou eletrodomésticos danificados em função da prestação do serviço inadequado do fornecimento de energia elétrica, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, a partir da respectiva data de solicitação.
- Ser informado sobre a ocorrência de interrupções programadas por meio de jornais, 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 EDP Escelsa e às Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica da mesma.
- Ter a unidade consumidora classificada de modo a proporcionar a aplicação da tarifa mais vantajosa a que o consumidor tiver direito, em especial a Subclasse Residencial Baixa Renda e a Classe Rural.