

Tome nota!

Tenho que pagar dívidas do morador anterior para fazer a ligação do serviço em meu nome?

Não! Os débitos de água ou energia de consumidores anteriores não são vinculados ao imóvel. O serviço público é contratado pela pessoa, é vinculado ao CPF ou CNPJ do titular da unidade consumidora. Se a concessionária exigir que o consumidor pague débitos de outras pessoas devem ser acionados os órgãos de defesa do consumidor.

Estou no sufoco, desde a pandemia, com várias contas de energia e água atrasadas. O que posso fazer?

Se não tiver condições de pagar todo o valor acumulado, o consumidor pode solicitar às empresas o parcelamento do saldo devedor.

Para unidades classificadas como **baixa renda**, a lei garante o direito de parcelar débitos de energia, mas não a reparcelar.

Para os demais consumidores, as concessionárias energia e água não são obrigadas a parcelar débitos nas condições que o consumidor possa ou queira pagar ou a renegociar débitos já parcelados anteriormente.

É preciso negociar um ACORDO. Uma solução que seja viável para as duas partes. Se precisar, procure orientação na Defensoria Pública ou Procon.

Já verificou se sua família tem direito à tarifa social?

Esse benefício dá direito a descontos na tarifa para famílias de baixa renda.

Procure o CRAS da sua região, atualize seu cadastro, depois procure a concessionária para confirmar.



Expediente



DEFENSORIA PÚBLICA
MATO GROSSO DO SUL

PATRICIA ELIAS COZZOLINO DE OLIVEIRA
Defensora Pública-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul

HOMERO LUPO MEDEIROS
Primeiro Subdefensor Público-Geral

ANDERSON CHADID WARPECHOWSKI
Segundo Subdefensor Público-Geral

IGOR CÉSAR DE MANZANO LINJARDI
Diretor da Escola Superior da Defensoria Pública de MS

JANE INÊS DIETRICH
Coordenadora do Núcleo Institucional de Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor e Demais Matérias Cíveis Residuais.

A **Coleção Meu Direito** é um conjunto de folders elaborados pela Defensoria Pública de Mato Grosso do Sul, sob a coordenação da Escola Superior da Defensoria Pública, com informações sobre direitos garantidos a todas as pessoas.

Coleção Meu Direito nº 40:
Redação e Revisão: Jane Inês Dietrich.
Arte e diagramação: Moema Urquiza | Assessoria ESDP/MS
Imagens: banco de imagens - Assessoria de Comunicação da DPGE.
Tiragem: XX mil exemplares
Fontes consultadas:
Constituição Federal do Brasil; Código Civil; Código de Defesa do Consumidor; Lei Federal nº 11.445/07; Lei Federal nº 8.987/95; Lei Federal nº 7.783/89; Resolução Normativa Aneel nº 1000/2021.

Campo Grande-MS | Setembro de 2022

Núcleo Institucional de Promoção e Defesa dos Direitos do Consumidor e Demais Matérias Cíveis Residuais - NUCCON
Rua Antônio Maria Coelho, 1668 – Centro
79002-220 – Campo Grande - MS - Fone: 67 3317-8757
E-mail: nuccon@defensoria.ms.def.br

Escola Superior da Defensoria Pública de Mato Grosso do Sul - ESDP
Rua Raul Pires Barbosa, 1464 – Chácara Cachoeira
79040-150 – Campo Grande - MS - Fone: 67 3314-1020
E-mail: escolasuperior@defensoria.ms.def.br
Instagram e Facebook: @escolasuperiordefensoriam
Youtube: Escola Superior da Defensoria Pública de MS



NUCCON

NÚCLEO INSTITUCIONAL DE PROMOÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR E DEMAIS MATÉRIAS CÍVEIS RESIDUAIS



DEFENSORIA PÚBLICA
MATO GROSSO DO SUL

Serviços essenciais de energia elétrica e água



São considerados essenciais os serviços ou atividades indispensáveis à satisfação das necessidades básicas diárias para se preservar os atributos da dignidade da pessoa humana.

coleção **Meu Direito**
nº 40

O serviço de água e energia elétrica pode ser suspenso ou “cortado”?

O tratamento e abastecimento de água, assim como a produção e distribuição de energia elétrica, são considerados essenciais de acordo com a Lei nº 7.783/1989!

Como regra geral, os serviços essenciais devem ser contínuos, de modo que não podem ser interrompidos ou suspensos fora das hipóteses previstas em lei.

A Lei prevê a possibilidade de suspensão nos seguintes casos:

- Inadimplência do usuário do serviço por débito atual;
- Situações de ordem técnica da rede;
- Quando necessário para a segurança das instalações.

A execução do “corte” por débito do usuário não pode ocorrer na sexta-feira, no sábado ou no domingo, nem em feriado ou no dia anterior ao feriado (art. 6º, § 4º, Lei nº. 8.987/95).

Numa residência em que more pessoa que seja dependente de equipamento elétrico essencial à preservação da vida, a notificação de corte de energia elétrica deve ser realizada com antecedência de 30 dias, em documento escrito separado da conta mensal e com a comprovação de que foi entregue ao consumidor.

Atenção: para ter essa proteção, a informação de que há pessoa enferma na casa deve seja cadastrada pelo consumidor junto à concessionária prestadora do serviço.

Todo débito de energia ou água pode dar causa a suspensão do serviço?

Não! Somente os chamados **débitos atuais** é que autorizam a suspensão do fornecimento de água e energia.

Decorridos mais de 90 dias do vencimento o débito só poderá ser cobrado na Justiça ou pelos meios extrajudiciais, como inscrição no SERASA.

Se a suspensão do serviço não respeitar essas regras, pode ser considerada indevida.

Esse prazo ficou suspenso durante a vigência da regra que proibia o corte durante a pandemia.

A suspensão do abastecimento de água e energia, nos casos de inadimplência do consumidor, exige alguma formalidade?

Antes de realizar a suspensão do serviço, a empresa concessionária deve notificar o usuário, por escrito, com antecedência da data prevista para a suspensão do fornecimento, sendo:

■ **30 dias** no caso de água e;

■ **15 dias** da energia.

Cabe lembrar que, normalmente, a notificação está na fatura posterior àquela que está em atraso.

Somente no caso de haver pessoa doente, dependente de aparelho elétrico é que a notificação será em documento específico para essa finalidade.

E quando a fatura de água e energia está alta demais?

O consumidor deve ler com atenção a fatura de água e energia, todos os meses. É necessário observar especialmente qual foi o valor medido em kWh (kilowatt hora), no caso da energia elétrica, ou m³ (metros cúbicos), da água.

O valor em Reais pode não expressar o real motivo de uma alteração de consumo, porque o valor da tarifa varia com frequência, como em períodos em que é cobrada tarifa de bandeira vermelha, em tempos de escassez.

As faturas trazem informação do histórico de consumo dos 12 meses anteriores. Sempre existe alguma variação; por isso, para avaliar se houve aumento, deve-se considerar a média. Se, na fatura mensal, o valor em kWh ou m³ estiver acima da média e não tiver ocorrido nenhuma alteração de consumo no período, é importante tomar providências de imediato, para identificar o motivo.

Peça a um eletricista ou encanador experiente que examine as instalações internas para identificar vazamento de água ou fuga de energia. Se o aumento for causado por problema nas instalações internas do imóvel (ex.: vazamento de água, fuga

de energia, etc.), a responsabilidade pelo pagamento é do consumidor. Procure a concessionária para negociar um parcelamento, se necessário.

O que fazer se não concordo com o valor da fatura?

Se a vistoria não tiver identificado a causa do aumento, é preciso que o profissional que inspecionou as instalações forneça um relatório escrito, indicando o resultado do trabalho executado.

Com esse documento, registre reclamação na Concessionária, solicitando que seja realizada inspeção na unidade consumidora; anote o número de protocolo e, se puder, esteja presente no dia da inspeção. Se sua reclamação não for atendida, procure um órgão de defesa do consumidor (Procon, www.consumidor.gov.br, Defensoria Pública).

Devo me preocupar com faturas que apresentam valor abaixo da minha média de consumo?

Sim! Essa situação exige atenção do consumidor porque pode levar a acúmulo de débitos.

A fatura com valor baixo nem sempre representa uma redução real de consumo. É possível verificar, na própria fatura, se a leitura mensal foi realizada ou se a cobrança foi realizada pela média ou sobre a tarifa de disponibilidade, conhecida como “taxa mínima”. Se tiver sido faturado por média ou tarifa de disponibilidade, registre reclamação na concessionária, para que ela identifique o motivo e regularize a leitura mensal na unidade.

Quando a falta de leitura mensal se der por motivo de imóvel fechado ou falta de acesso ao medidor, a empresa tem que notificar o consumidor.

Em caso de mudança de endereço, como se deve proceder?

Ao adentrar em um imóvel o consumidor deve solicitar a alteração da titularidade e, ao sair, deve requerer “consumo final”, que é o encerramento do serviço prestado, junto às empresas distribuidoras do serviço.