

PERGUNTAS FREQUENTES

1 - É necessário fazer o aterramento na minha residência?

Sim. O aterramento estabiliza a tensão em caso de sobrecarga de energia no circuito elétrico, evitando o curto circuito nos aparelhos. Isso acontece, principalmente, devido à queda de raios próximos à rede elétrica.

2 - A instalação em 220 V gasta menos energia?

Não. É o tempo de uso e a potência dos eletrodomésticos que determinam o maior ou o menor consumo de energia, e conseqüentemente o valor de sua conta de luz. Mas é importante lembrar que acidentes e choques na tensão 220 V são mais perigosos.

3 - É verdade que colocar garrafas com água sobre caixas do medidor economiza energia?

É Mentira. E, além disso, você poderá ter até prejuízo, caso essa água vaze para dentro do medidor causando um curto-circuito.

4 - Devo tirar os meus aparelhos da tomada na hora de chuva?

Sim. Pois se houver uma sobrecarga devido a um raio, a rede elétrica, os cabos telefônicos e mesmo os cabos de TV por assinatura podem conduzir corrente até os aparelhos que, mesmos desligados, podem ser danificados.

5 - Quando falta energia, sempre existe um motivo?

A falta de energia elétrica pode ter três origens:

- Interrupção programada

São previstas com antecedência pela Eletrobras Distribuição Rondônia para fazer algum trabalho de reparo na rede. Geralmente nas áreas comerciais e de indústrias, acontecem nos finais de semana e em áreas residenciais durante a semana. A população é informada com 72 horas por jornais impressos e em rádios com 24 horas de antecedência. A informação também pode ser obtida no site da empresa www.eletobrasrondonia.com.

- Interrupção acidental na rede

Trata-se de uma interrupção imprevista, ocasionada por algum acidente na rede elétrica da Eletrobras Distribuição Rondônia. Para descobrir se o defeito é na sua casa, verifique se os vizinhos têm energia elétrica. Não se baseie na iluminação pública, pois ela tem circuito independente e poderá estar acesa se a interrupção for apenas no trecho da rede que fornece eletricidade à sua casa.

- Defeito na instalação da residência

O problema tem origem na sua casa. Veja agora como identificar a causa: comece pela caixa de distribuição, desligando a chave geral e examinando todos os fusíveis. Geralmente o fusível queimado está mais aquecido. Se ele for de louça, a ruptura na solda, causada pelo excesso de carga elétrica, estará bem visível. Outro método para você identificar o defeito é desligar todas as chaves. Depois, ligue a chave geral, uma a uma, vá ligando todas as chaves dos circuitos. O defeito poderá estar em um deles, exatamente naquele cujos equipamentos a ele ligados não estiverem funcionando. Se nenhum dos circuitos funcionarem, o fusível queimado poderá estar na chave geral ou no medidor de energia. Identificado o fusível, troque e observe se ele queima de novo. Se isso acontecer, significa que está havendo curto-circuito ou sobrecarga em algum ponto da instalação elétrica. Você deve chamar um eletricista para localizar e reparar o defeito. Caso haja um disjuntor do tipo "quick-lag" no lugar do fusível, basta rearmá-lo. Ele se desliga sozinho quando recebe energia em excesso. Em caso de desligamentos seguidos, isso significa que o problema é mais grave, portanto, você deve procurar a ajuda de um eletricista.

6 - Como posso saber se haverá manutenção programada na rede de energia que atende minha residência?

Acesso o site da Eletrobras Distribuição Rondônia, no ícone "Eletrobras no Bairro" ou no link <http://www.eletrabrasrondonia.com/slComunicado> e busque as informações sobre a localidade onde mora.

7 - Como devo proceder para solicitar uma ligação nova?

Cumprindo as normas da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), conforme Resolução 414/2010, para a solicitação do serviço de Ligação Nova, o consumidor deverá comparecer ao Posto de Atendimento. A medida foi adotada para que o consumidor possa assinar o contrato de fornecimento de energia elétrica (Contrato de Adesão).



Eletrobras

Distribuição Rondônia

Para que o serviço seja solicitado é necessário que o consumidor siga os procedimentos abaixo:

1. Apresentar documento original do RG e CPF;
2. Apresentar comprovante de propriedade do imóvel;
3. Informar o endereço do local onde será realizada a ligação nova, bem como o ponto de referência. Se possível o número do poste que fica em frente da residência;
4. Informar qual o tipo de ligação desejada – Monofásica, Bifásica ou Trifásica;
5. Informar a carga instalada que irá utilizar – Eletrodomésticos, eletrônicos, etc.;
6. Informar a classe de renda do local – Residencial, Comercial, Industrial, Rural, etc.;
7. O serviço só poderá ser solicitado pelo titular da conta de energia;
8. Por terceiros, somente com Procuração passada pelo titular da conta de energia (autenticada em cartório);
9. O solicitante não poderá possuir débitos em outra unidade consumidora;
10. O padrão para a instalação do Medidor deverá estar pronto.

8 - Como devo proceder para solicitar a execução de um serviço que não foi concluído?

O retorno do serviço que não foi concluído pode ser feito em um dos nossos Postos de Atendimento ou pela Central de Atendimento Telefônico: 0800 647 0120. O cliente deve ter em mãos o número da Ordem de Serviço, fornecido no momento do atendimento, ou a conta de energia.

9 - Como devo proceder para mudança de titularidade?

1 – Compra e Venda ou Permuta (Troca): RG e CPF, recibo de compra e venda ou escritura do imóvel, IPTU, documento de Permuta (troca) devidamente reconhecido em cartório. Caso não seja o proprietário, apresentar procuração e xérox do RG e CPF do mesmo;

2 – Áreas não Regularizadas: RG e CPF, documento e/ou certidão emitida pela prefeitura, autorizando a ocupação. Caso não seja o proprietário, apresentar procuração e xérox do RG e CPF do mesmo;

3- Para locação: RG e CPF, recibo de compra e venda, IPTU ou Escritura do imóvel, caso a fatura não esteja em nome do locador, contrato de locação reconhecido em cartório com o período vigente. (Autorização no contrato para o inquilino fazer a transferência de nome);

4- Pessoa Jurídica: Recibo de compra e venda, escritura do imóvel ou registro do imóvel ou IPTU, Contrato Social, Contrato de firma individual, Estatuto ou Ata (para casos de instituições religiosas), CNPJ via internet, Inscrição Estadual ou Municipal. Caso não seja sócio ou membro da instituição, apresentar procuração e xérox do RG e CPF do mesmo;

5- Falecimento: Para cônjuges: RG e CPF, Certidão de casamento, Atestado de Óbito, Recibo de compra e venda ou Escritura do imóvel, IPTU.

Obs.1: Verificar se existe por parte do atual proprietário, sentença de ação judicial, inclusive auto de emissão de posse (Ação de despejo). Caso haja, solicitar xérox autenticadas em cartório;

Obs.2: toda documentação original deverá estar reconhecida em cartório;

Obs.3: todos os débitos pagos em nome do antigo proprietário.

10 - Como devo proceder para solicitar uma mudança do tipo de ligação de monofásica para bifásica ou trifásica, ou de bifásica para trifásica?

O serviço de mudança do tipo de ligação pode ser solicitado em um dos nossos Postos de Atendimento ou pela Central de Atendimento Telefônico – 0800 647 0120:

- Pela Central de Atendimento: Somente o titular da conta de energia pode solicitar o serviço, informando o número do RG, CPF, Data de Nascimento, Nome da Mãe e Telefone para Contato. Salientamos ainda que não poderá haver débitos perante a Rondônia Energia no nome do titular da fatura no ato da solicitação.
- Pelos Postos de Atendimento: O titular da conta de energia deve apresentar RG, CPF. Não pode haver débitos perante a Rondônia Energia.

Observação: Outra pessoa só poderá solicitar o serviço, mediante a apresentação de uma Procuração passada pelo titular da fatura, juntamente com os documentos do procurador.

11 - Como posso saber se uma unidade consumidora possui débitos?

Os débitos podem ser informados tanto pelos Postos de Atendimento e Central de Atendimento Telefônico: 0800 647 0120. Os débitos só poderão ser informados para o titular da conta de energia, mediante a informação do RG, CPF, Data de Nascimento e Nome da Mãe. O procedimento é adotado pela concessionária para garantir comodidade e segurança no atendimento prestado a seus clientes.

12 - Onde posso reclamar sobre os serviços de leitura e entrega de contas?

Em um dos nossos Postos de Atendimento ou pela Central de Atendimento Telefônico 0800 647 0120, preferencialmente de posse de uma conta de energia elétrica. A reclamação só poderá ser feita pelo titular da conta de energia elétrica, informando os seus dados cadastrais.

13 - Como posso obter a segunda via de uma conta de energia elétrica?

Pelo aplicativo mobile Eletrobras Distribuição Rondônia, em um dos nossos Postos de Atendimento, por meio do TAS – Terminal de Auto Serviço (basta saber o CPF do titular ou o Código Único da fatura) ou pelos atendentes. A solicitação pode ser feita pelo titular da conta de energia ou por terceiros. Para isso o solicitante deverá informar o número do RG e CPF.

14 - Após o vencimento, posso utilizar a fatura de energia elétrica em meu poder para efetuar o pagamento? Em que local?

A fatura de energia elétrica original, mesmo após o vencimento, poderá ser paga em qualquer Agente Arrecadador credenciado pela Eletrobras Distribuição Rondônia.

15 - Qual o valor da multa para pagamento após o vencimento e quando ela é cobrada?

Conforme estabelecido no artigo 126 da Resolução 414/2010, na hipótese de atraso no pagamento da Nota/Fiscal/Conta de Energia Elétrica ou Fatura emitida pela distribuidora, sem prejuízo da legislação vigente, faculta-se a cobrança de multa, atualização monetária com base na variação do IGPM e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês calculado pro rata dia.

O §1º, do mesmo dispositivo, estabelece que a multa seja cobrada no percentual de 2% (dois por cento) sobre o valor total da fatura, excetuando:

- I - a Contribuição de Iluminação Pública - CIP, a qual se sujeita às multas, atualizações e juros de mora estabelecidos na legislação específica;
- II - os valores relativos à cobrança de atividades acessórias ou atípicas, contribuições ou doações de interesse social. (Redação dada pela REN ANEEL 581 de 11.10.2013)
- III - as multas e juros de períodos anteriores

16 - Por que o consumo de energia elétrica pode sofrer variações de um mês para outro?

Apresentamos abaixo algumas variáveis que provocam oscilações no consumo mensal, tanto a maior quanto a menor e poderão atuar isoladamente (sem separação) ou em conjunto:

- Compra ou venda de eletrodomésticos;
- Maior ou menor intensidade no uso da energia elétrica;
- Número de pessoas que habitam o imóvel;
- Condições climáticas (o consumo aumenta no verão);
- Consumos atípicos provocados por reformas, festividades e etc.;
- Hábitos e costumes dos clientes;
- Adoção de medidas de conservação de energia elétrica;
- Período de leituras e número de dias do mês;
- Faturamentos por médias nos meses anteriores provocados por impedimentos ocasionais para leitura dos medidores;
- Erros de leituras por ocasião da realização da leitura mensal;
- Defeito ou avaria do medidor;
- Condições técnicas das instalações elétricas.

17 – O que pode ser feito para reduzir a conta de energia?

O consumidor deve ficar atento ao desperdício de energia a fim de reduzir seu consumo. Várias dicas de economia de energia podem ser obtidas no portal da Eletrobras Distribuição Rondônia, especialmente nas cartilhas Use a energia com inteligência e Dicas de economia e segurança. Vale a pena também visitar o portal do Programa de Conservação de Energia (Procel) (www.procel.gov.br).

18 - Com quantos dias de atraso da fatura de energia o fornecimento é interrompido?

Após o vencimento da fatura, a qualquer momento o consumidor poderá ter o serviço suspenso, sendo que o mesmo é notificado, no mínimo de 15 (quinze) dias antes da suspensão do fornecimento de energia.

19 - Como faço para emitir a segunda via da conta?

A segunda via da conta de energia pode ser emitida pelo portal da Eletrobras Distribuição Rondônia, no Link "Segunda Via", bastando preencher o código da unidade consumidora e imprimir a conta desejada.

21 - Como faço para colocar a conta de energia no débito automático?

Esse procedimento poderá ser efetuado diretamente no caixa eletrônico ou junto à gerência do seu banco.

22 – Tenho opções de datas para pagamento da minha conta de energia elétrica?

Sim. A distribuidora disponibiliza seis datas, podendo o consumidor escolher uma entre as datas disponibilizadas.