



PROTEJA SEU BOLSO: COBRANÇA EXCESSIVA DA FATURA DE ENERGIA ELÉTRICA - O QUE FAZER

Por Carlos Eduardo Oliveira de Souza, Defensor Público Coordenador do Núcleo de Defesa do Consumidor

Muitas vezes, consumidores se deparam diante de faturas com valores surpreendentemente altos, o que pode acarretar em problemas financeiros e prejuízos.

Neste artigo, serão abordados os aspectos relevantes a serem considerados durante a apuração de cobranças excessivas, a partir da **Resolução ANEEL n. 1.000, de 07/12/2021**.

Além disso, indicaremos os passos para solicitar a revisão do débito e os documentos necessários para ingressar com ação judicial em casos mais complexos.

IRREGULARIDADES E RECUPERAÇÃO DE CONSUMO

O aumento repentino do valor da fatura pode decorrer da recuperação de consumo.

No caso de indício de procedimento irregular na unidade consumidora, como no caso de suspeita de fraude utilizada para reduzir o valor das faturas, a concessionária deverá observar o procedimento disposto nos artigos 589 a 598 da Resolução Aneel n. 1.000.

De acordo com o Art. 590 da Resolução ANEEL n. 1.000, a distribuidora deve adotar as providências necessárias para sua fiel caracterização, com a emissão do Termo de Ocorrência e Inspeção – TOI, a verificação ou a perícia metrológica, ou emitir relatório de avaliação técnica quando constatada a violação



do medidor ou demais equipamentos de medição, além de avaliar o histórico de consumo e das grandezas elétricas, dentre outras providências.

Ao emitir o TOI, a distribuidora deve entregar cópia legível ao consumidor ou àquele que acompanhar a inspeção, mediante recibo com assinatura do consumidor ou do acompanhante. Em caso de recusa do recebimento do TOI ou se não for o consumidor que acompanhar a inspeção, a distribuidora deve enviar ao consumidor em até 15 dias da emissão, por qualquer modalidade que permita a comprovação do recebimento, a cópia do TOI e demais informações.

O Art. 596 dispõe sobre a apuração da receita a ser recuperada quanto ao período de duração da irregularidade, que deve ser determinado tecnicamente ou pela análise do histórico dos consumos de energia elétrica e demanda de potência.

Na impossibilidade da distribuidora identificar o período de duração da irregularidade, o período de cobrança fica limitado aos 6 ciclos imediatamente anteriores à constatação da irregularidade.

A cobrança retroativa fica restrita à última inspeção nos equipamentos de medição da distribuidora, não considerando o procedimento de leitura regular ou outros serviços comerciais e emergenciais, limitado ao prazo de até 36 ciclos.

Caso se comprove que o início da irregularidade ocorreu em período não atribuível ao atual titular da unidade consumidora, a este somente devem ser faturadas as diferenças apuradas no período de sua titularidade.

Uma falha a ser observada no procedimento de apuração da irregularidade e na cobrança da recuperação de consumo é a utilização dos critérios da Resolução ANEEL n. 414/2010, que foi revogada pela Resolução ANEEL n. 1.000.



NUCCON

NÚCLEO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
E DEMAIS OBRIGAÇÕES CÍVEIS

Outra forma comum de defeito no procedimento é a ausência de providências previstas no Art. 590 e seguintes, bem como a cobrança retroativa automática de 36 ciclos anteriores à constatação da irregularidade, sem observar os critérios do Art. 596.

Ao constatar a ilegalidade na cobrança da recuperação de consumo, é possível pedir a anulação do débito ou sua revisão.

FALHA NA MEDIÇÃO

Quando for detectado aumento da fatura, é importante verificar se houve mudança na tarifa, fuga de energia, defeito na medição ou qualquer outro evento que possa justificar variações significativas nos valores cobrados.

Conforme o Art. 228 da Resolução ANEEL n. 1.000, 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.

Ao **suspeitar de falha na medição**, com fundamento no Art. 248 da Resolução ANEEL n. 1.000, **o consumidor poderá solicitar a inspeção do sistema de medição de faturamento**, para verificar a conformidade dos equipamentos e das condições de operação com a legislação metrológica.

A distribuidora de energia elétrica terá o **prazo de até 30 dias** para inspecionar e adotar providências, seguindo o procedimento dos Arts. 250 a 254.

Comprovado o defeito no medidor ou em demais equipamentos de medição da unidade consumidora, a distribuidora deve apurar a compensação do faturamento de energia elétrica, cujo período de duração do defeito na medição deve ser determinado tecnicamente ou pela análise do histórico



dos consumos de energia elétrica e demandas de potência, observando o disposto nos Arts. 256 e 257.

Os prazos para compensação são de até 3 ciclos, no caso de cobrança por medição a menor e 60 ciclos, no caso de devolução por medição a maior.

COMO PEDIR A REVISÃO DAS FATURAS

A estrutura de atendimento da distribuidora deve possibilitar a apresentação de todas as suas demandas, a obtenção da informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, bem como sobre os riscos que apresentem e a obtenção da informação adequada sobre os serviços contratados.

- **A distribuidora deve disponibilizar aos consumidores e demais usuários as seguintes formas de atendimento:** presencial, telefônico, internet, correio eletrônico, formulário eletrônico ou chat de mensagens, disponível em sua página na internet ou por outro meio eletrônico, e plataforma "**consumidor.gov.br**", mantida pelo Ministério da Justiça.
- **É importante guardar ou anotar o número do protocolo de atendimento** para documentar a solicitação à concessionária de energia para relatar a suspeita de cobrança excessiva.
- Caso a concessionária não apresente uma solução satisfatória, **é possível registrar uma reclamação formal junto à Ouvidoria, à Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) ou ao órgão regulador estadual.**

COMO FAZER O PEDIDO DE REVISÃO JUDICIAL

Como a análise desses tipos de casos tem maior complexidade, como a realização de perícia técnica no medidor ou na carga instalada da unidade consumidora, ao buscar a medida judicial, é importante o consumidor **não demandar diretamente no Juizado Especial.**



Assim, caso as tentativas administrativas não surtam efeito, **o consumidor pode buscar assistência jurídica da Defensoria Pública**, sendo necessário apresentar alguns documentos:

- **Faturas de energia contestadas:** Apresentar todas as faturas que estão sendo questionadas, destacando os valores divergentes ou qualquer irregularidade;
- **Histórico de consumo dos últimos 36 meses:** Ter em mãos o histórico detalhado de consumo de energia elétrica dos últimos 36 meses, obtido junto à concessionária, para comparar a média de consumo e identificar qualquer padrão de aumento abrupto ou inconsistências;
- **Comprovante de providências administrativas:** Apresentar o protocolo de atendimento ou comprovantes de tentativa de solução administrativa do problema.
- **Outros documentos relevantes:** Qualquer outro documento que possa contribuir para embasar a ação, como Termo de Ocorrência e Inspeção – TOI, fotos do medidor, correspondências com a concessionária, entre outros.

CONCLUSÃO

A análise das faturas de energia em casos de cobrança excessiva é uma questão de extrema relevância para o consumidor. Verificar as irregularidades, o histórico de consumo, a substituição e a avaliação técnica do medidor são providências que ajudam a fundamentar o pedido de revisão.

Quando as tratativas diretas com a concessionária não são suficientes, a assistência jurídica da Defensoria Pública é fundamental para garantir os direitos do consumidor, na busca de uma solução justa e adequada em casos de cobrança indevida.