Este texto para **questionar o aumento e solicitar revisão do valor da fatura** foi elaborado para você reclamar em defesa dos seus direitos como consumidor(a)

**Utilize para reclamar quando** o valor cobrado na fatura de energia elétrica não fizer sentido e estiver totalmente fora da sua média de consumo real, mesmo com o isolamento social. Antes de reclamar, verifique se o aumento decorre do seu maior consumo de energia elétrica em razão de pandemia, se o valor da fatura de energia teve base na leitura do relógio, ou se foi cobrada uma média do seu consumo devido a impossibilidade de leitura. Se tiver dúvidas sobre isso, leia [aqui](https://idec.org.br/dicas-e-direitos/conta-de-luz-explodiu-apos-periodo-de-autoleitura-saiba-como-agir) uma orientação do Idec. Caso você ainda discorde dos valores cobrados, visto que não há motivo aparente para a alteração do valor, utilize este modelo de carta

**Você pode copiar e colar** o conteúdo das próximas páginas e enviar para os canais virtuais da empresa de energia (enviando e-mails para a ouvidoria ou serviços de atendimento ao consumidor Você pode imprimir e apresentá-la em locais de atendimento ao público da empresa. Você também pode usá-la quando buscar serviços e sistemas de reclamações (Ex.: agência reguladora, Procon,  sites de reclamações como consumidor.gov.br). Você pode querer usar um ou mais desses canais abaixo:

* Serviço de atendimento ao consumidor (SAC) da empresa – toda empresa de serviço regulado é obrigada a disponibilizar um canal para atendimento ao consumidor, por telefone e e-mail, para atender solicitações sobre quaisquer questões relacionadas ao serviço disponibilizado, sendo um meio direto para resolução de problemas de forma amigável com a distribuidora.. Esses canais devem ficar disponíveis nos sites das concessionárias como “Atendimento” ou “Fale conosco”.
* Ouvidoria da empresa – toda empresa de energia é obrigada a disponibilizar um canal de ouvidoria (saiba mais [aqui](https://jus.com.br/artigos/48236/direitos-dos-consumidores-a-importancia-do-acionamento-as-ouvidorias-e-sacs-na-solucao-de-conflitos#:~:text=O%20papel%20da%20Ouvidoria%20%C3%A9,sejam%20tomadas%20as%20provid%C3%AAncias%20cab%C3%ADveis)), responsável por receber reclamações sobre [...descrever pra que serve ouvidoria...]. O contato da ouvidoria deve ser informado na fatura e na página da empresa na internet. Veja aqui o contato da ouvidoria de sua concessionária: <https://www.aneel.gov.br/contatos-das-distribuidoras>
* ANEEL – o site da Aneel inclusive explica as etapas para fazer uma reclamação, você pode conferir clicando [aqui](https://www.aneel.gov.br/como-registrar-a-sua-reclamacao). Dessa forma é possível verificar a importância de esgotar todos os meios amigáveis para fazer reclamação. Além disso é válido ressaltar que a reclamação perante a ANEEL pode ocorrer de diversas formas: por aplicativo, ligação telefonica (167) ou chat virtual.Consumidor.gov.br – a maior parte das concessionárias de energia aderiram a essa plataforma de reclamações administrada pelo Ministério da Justiça, mas é necessário verificar as empresas participantes para ter certeza de que a reclamação será efetiva. Essa plataforma é um serviço público que possui a finalidade de auxiliar nas demandas dos consumidores de forma não judicializada, tendo como objetivo principal que as empresas participantes se comprometam com a qualidade do serviço.. Para utilizá-la, acesse [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br). ([veja aqui como funciona](https://www.youtube.com/watch?v=2DTUi9U_DiE))
* Caso opte por entregar pessoalmente a carta impressa, leve cópia para a empresa protocolar. Se enviar pelo correio, faça com Aviso de Recebimento – AR. Guarde uma cópia da solicitação com o comprovante de recebimento pela empresa.

Se você tiver dúvidas sobre qual desses canais utilizar, e não encontrar informações suficientes, a equipe de relacionamento do Idec pode te ajudar. [Clique aqui!](https://idec.org.br/fale-conosco)

**Altere todas as partes destacadas** no conteúdo das próximas páginas, inserindo nos espaços específicos os seus dados pessoais, datas dos fatos, etc. É importante que você use os espaços marcados para seu preenchimento com a descrição dos detalhes dos acontecimentos e informações sobre o seu o problema. Inclua a data de envio da correspondência, as informações sobre a empresa, os fatos que ocorreram, os valores correspondentes ao seu prejuízo, etc. Os espaços que você deve editar e preencher estão marcados com letra em negrito desta forma: **[escreva aqui ...]**

**Junto com esse conteúdo você pode enviar** suas anotações e imagens (como fotografias) do número que aparece no medidor de energia da sua residência, demonstrando a leitura do seu consumo real, pelo qual deve pagar. Caso você more em condomínio, pergunte ao zelador ou ao síndico onde o aparelho está localizado. Além disso, se possível junte também faturas anteriores com o valor e consumo, de forma a demonstrar os números antes do recebimento do valor exorbitante.

**Atenção:** Guarde sempre os comprovantes ou protocolos da solicitação feita.e os documentos originais, pois você poderá utilizar depois em alguma ação judicial ou outra reclamação.

**Se este conteúdo não for suficiente:** Entre em contato com o [Idec](https://idec.org.br/fale-conosco).

**CONTEÚDO PARA ENVIAR PARA A EMPRESA**

 **[escreva aqui o Local e data]**

A **[escreva aqui o nome da empresa]**

A/C **[escreva aqui SAC — Serviço de Atendimento ao Consumidor ou Ouvidoria da empresa]**

Eu, **[escreva aqui seu nome completo]** portador do CPF **[escreva aqui o número do seu CPF]** e identificado com o código **[escreva aqui o código do cliente do imóvel]** venho por meio desta apresentar o que segue.

Prezadas(os) senhoras(es),

Segue abaixo reclamação e solicitação para a qual desejo atendimento.

Em **[escreva aqui *a data que a conta de energia aumentou*]** recebi a conta de energia, referente ao medidor [ escreva aqui o número da instalação], localizado em [escreva aqui o endereço], no valor de R$ **[escreva aqui *o valor da fatura contra o qual está reclamando*]**,que considero exorbitante quando comparado ao valor faturado anteriormente. Não houve aumento tão considerável no consumo de energia da minha unidade.

Não realizei a auto leitura do medidor, pois **[escreva aqui *o motivo pelo qual optou por não medir, podendo ser inclusive por desconhecimento dessa possibilidade*]**. Nos meses de **[escreva aqui *os meses em que o valor da fatura foi cobrado dentro do que você considera normal, de acordo com seu consumo real*]** os valores das minhas faturas foram respectivamente **[escreva aqui *os valores cobrados nesses meses mencionados*]**. Por sua vez, no mês [escreva aqui o mês em que você fez a leitura atual do seu medidor de energia] o medidor marcou [escreva aqui o consumo registrado pelo medidor no mês]. Isso significa que o valor que está sendo cobrado está acima do consumo registrado pelo medidor ou que houve erro no cálculo da média cobrada, visto a diferença entre os valores.

Não é possível aceitar a cobrança de valores acima do consumo registrado ou que não considerem corretamente a média cobrada, baseado justamente nas faturas anteriores.

Conforme a **Resolução 414/2010** da Aneel:

**Art. 111**. Caso a distribuidora não possa efetuar a leitura por motivo de situação de emergência ou de calamidade pública, decretadas por órgão competente, ou motivo de força maior, comprovados por meio documental à área de fiscalização da ANEEL, o faturamento deve ser efetuado utilizando-se a média aritmética dos valores faturados nos 12 (doze) últimos ciclos de faturamento, observado o disposto no § 1o do art. 89, desde que mantido o fornecimento regular à unidade consumidora.

§ 1º No ciclo de faturamento subsequente ao término das situações previstas no caput, a distribuidora deve realizar o acerto da leitura e do faturamento.

Assim, é de extrema importância que a distribuidora realize, após o restabelecimento das leituras, o acerto de contas e do faturamento sem me causar prejuízos injustos. Por fim, diante da situação de calamidade pública, a concessionária está impedida de realizar cortes e interrupção do serviço mesmo em situação de inadimplência, conforme Resolução 818/2020 da ANEEL, especificamente no art. 2º.. Por isso, ameaças de corte, especialmente em situação de cobrança indevida não podem ser toleradas.

Por todo o exposto, solicito a revisão do valor cobrado na fatura do mês **[escreva *aqui o mês sobre o qual você está reclamando*]**.

Agradeço o pronto atendimento em resposta ao meu direito como consumidor(a).

Atenciosamente,

**[Escreva aqui *seu nome completo*]**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**[Escreva aqui, *se você for associado do IDEC e desejar identificar-se como tal, ao lado do nome: “associado do IDEC nº...”*.**

**[Escreva aqui *seu endereço e outros meios para que o fornecedor entre facilmente em contato com você, como telefone e e-mail*].**