

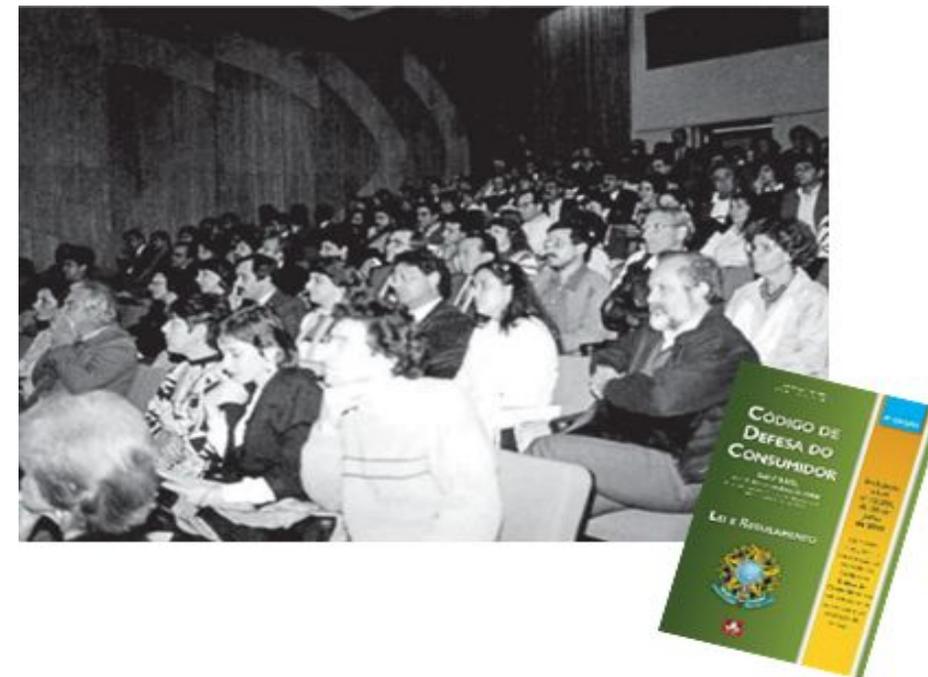
idec

**Instituto Brasileiro de
Defesa do Consumidor**

AUMENTO DA CONTA DE LUZ
no período de pandemia

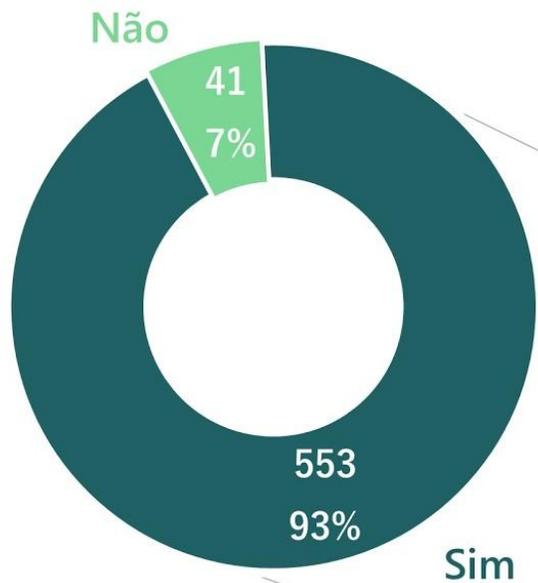
Novembro de 2020

- Fundada em 1987 por um grupo de voluntários, nossa missão é orientar, conscientizar, defender a ética na relação de consumo e, sobretudo, lutar pelos direitos de consumidores-cidadãos como você.
- Somos uma associação de consumidores sem fins lucrativos, pioneira na defesa dos direitos do consumidor de atuação nacional e independente de governos, partidos políticos e empresas.
- Nossos projetos são mantidos por recursos provenientes de projetos (fundações) e pessoas físicas (associados).
- Pautamos a defesa de direitos coletivos por meio da atuação técnica e propositiva a favor de políticas públicas nas áreas da **saúde**, **alimentação**, **mobilidade**, **energia**, **financeiro** e **telecomunicações**.

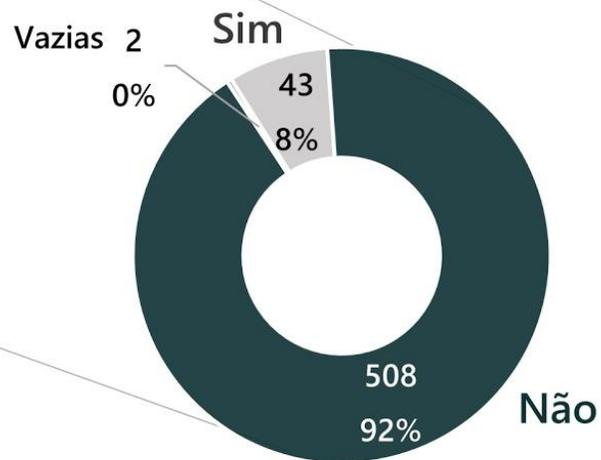


- Com a situação de isolamento social devida à pandemia de Covid-19 e a adoção de **medidas alternativas de faturamento pelas distribuidoras** de energia elétrica, muitos consumidores identificaram aumentos expressivos em sua conta de luz. Em alguns casos, as justificativas para esses aumentos e as condições para seu parcelamento **não foram devidamente apresentadas**.
- O **Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec)** elaborou esta pesquisa com o objetivo de coletar evidências sobre o problema para ter maior clareza quanto a seus impactos nos consumidores de todo o país. Essas evidências serão usadas pelo Idec para, quando necessário, **subsidiar medidas judiciais ou outras cabíveis**.
- A pesquisa foi realizada entre os dias 21/set e 23/out de 2020, através de formulário divulgado nas redes sociais do Idec e em veículos de imprensa locais. Foram obtidas 594 respostas válidas.

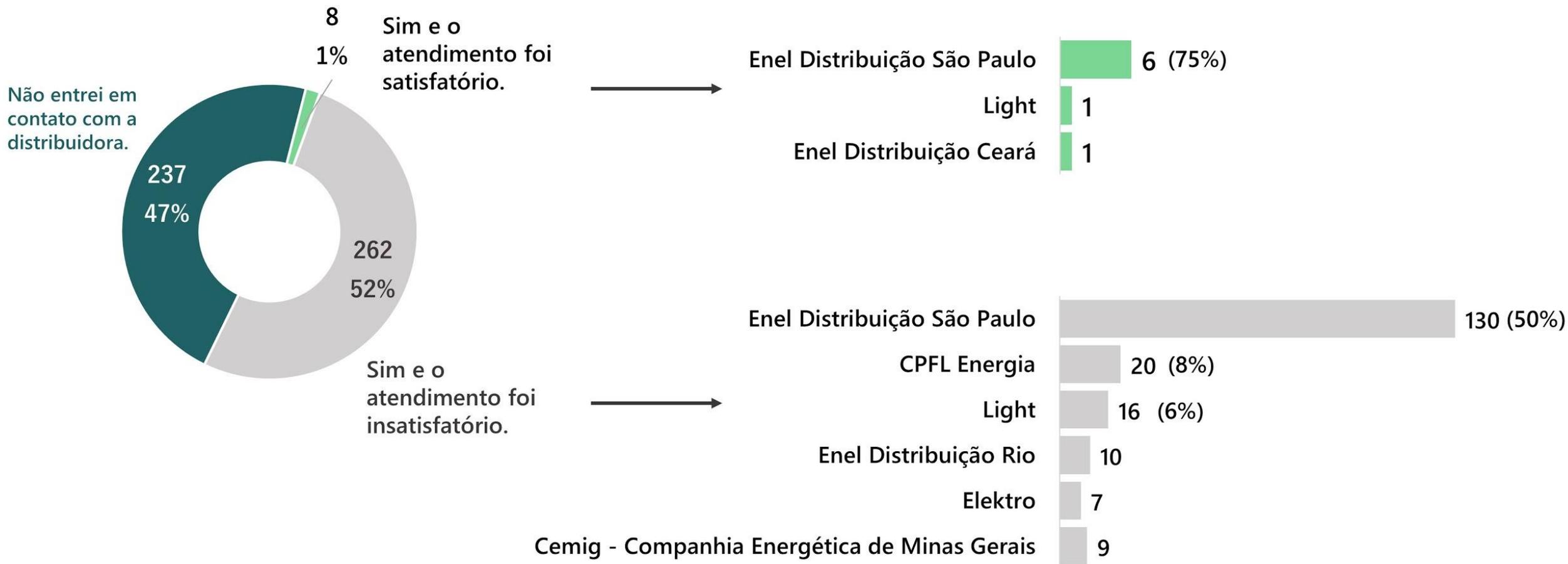
A sua conta de luz teve aumento expressivo durante o período da pandemia?



Se foi observado aumento, você considera que ele está coerente com o seu consumo?

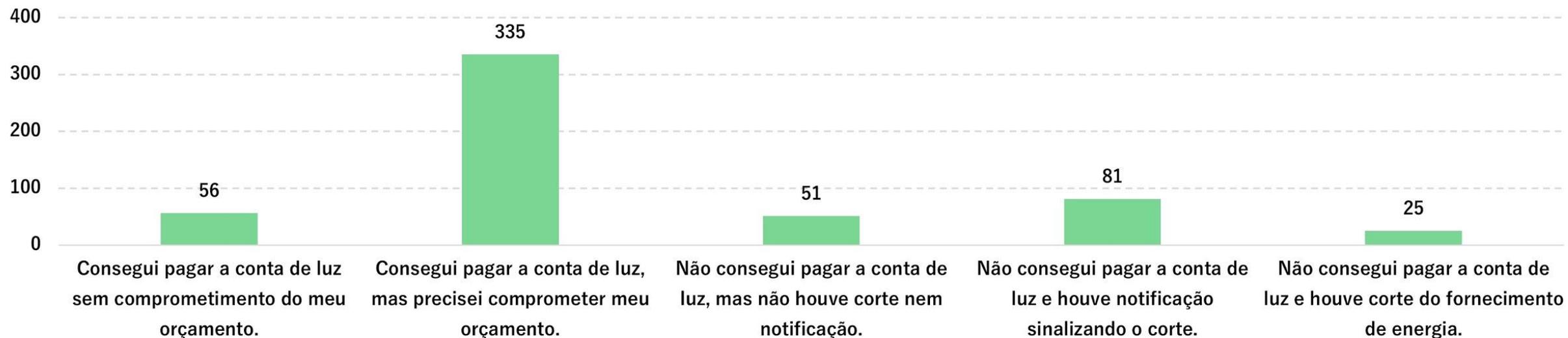


Você tentou entrar em contato com a distribuidora para eventuais esclarecimentos sobre os valores cobrados¹?

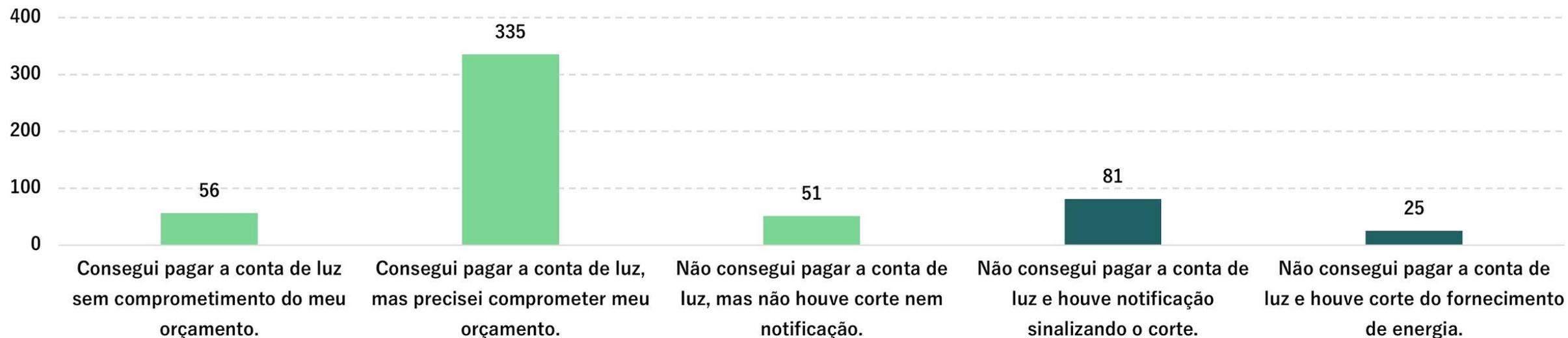


¹ Considerando apenas as pessoas que observaram aumentos expressivos na conta de luz e consideraram que esse aumento não está coerente com o seu consumo.

O aumento observado comprometeu a sua capacidade de pagamento da conta de luz? Se sim, a distribuidora realizou o corte do fornecimento de energia ou enviou notificação sinalizando o corte²?



O aumento observado comprometeu a sua capacidade de pagamento da conta de luz? Se sim, a distribuidora realizou o corte do fornecimento de energia ou enviou notificação sinalizando o corte²?



Devido à crise causada pela pandemia, a ANEEL proibiu cortes de fornecimento de energia por inadimplência entre 24 de março e 31 de julho de 2020 (REN 878/2020).

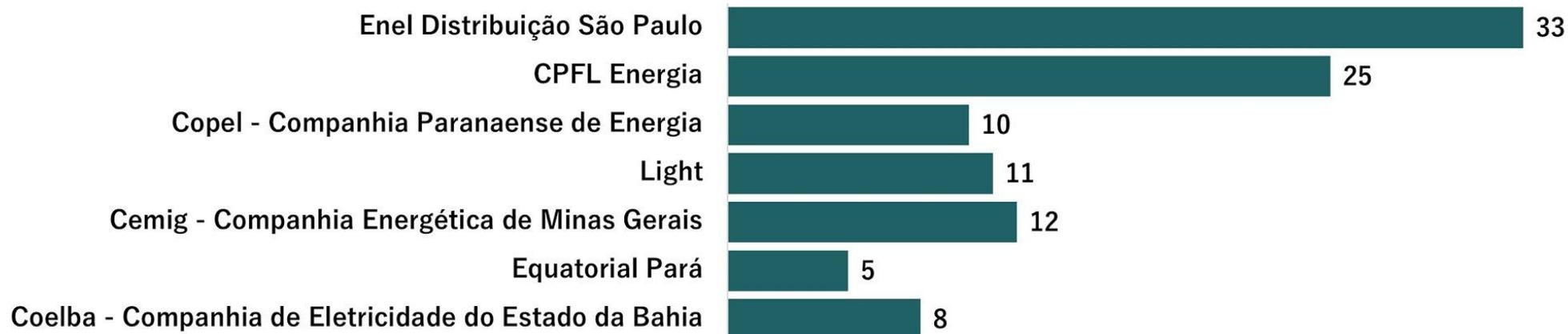


² Considerando apenas as pessoas que observaram aumentos expressivos na conta de luz.

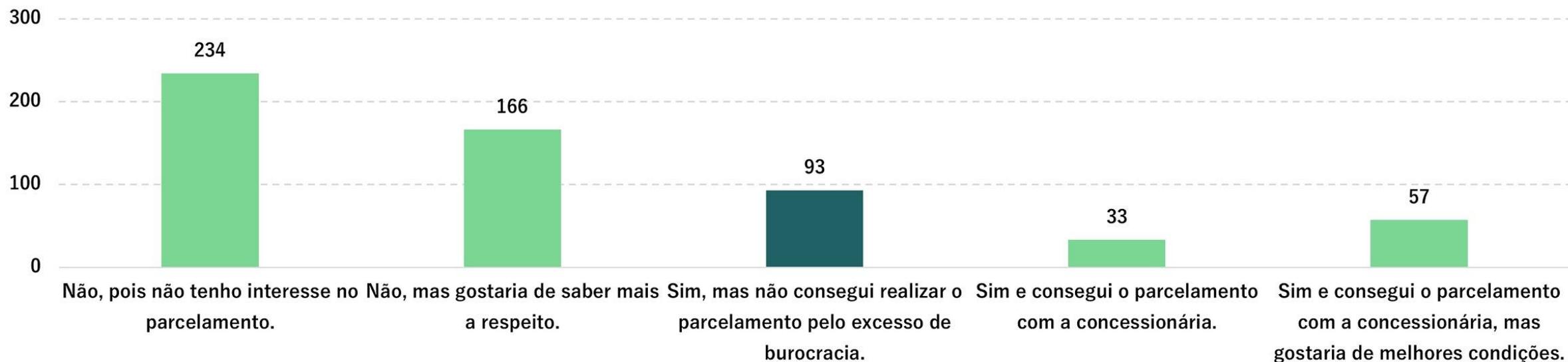
Você sabia sobre a possibilidade de parcelamento da fatura?



Você sabia sobre a possibilidade de parcelamento da fatura?



Você sabia sobre a possibilidade de parcelamento da fatura?



- **Consumidores não concordam com os valores cobrados pelas distribuidoras durante a pandemia.**
 - Pode indicar tanto a ocorrência de cobranças indevidas quanto a ausência de uma comunicação clara em relação às mudanças de faturamento adotadas.
- **Ao contatar a distribuidora para obter esclarecimentos, o atendimento tem sido insatisfatório.**
- **A maior parte dos consumidores precisou comprometer seu orçamento para pagar a conta de luz.**
 - Pode indicar que as mudanças de faturamento adotadas e a posterior decisão de cobrar as diferenças em uma única vez obrigaram o consumidor a comprometer seu orçamento.
- **Maior parte dos consumidores não sabia sobre a possibilidade de parcelamento ou não conseguiu realizar devido ao excesso de burocracia.**

- A maior parte (93% - 553) dos consumidores observaram aumentos expressivos em suas contas de luz no período da pandemia. Desses, 92% (508) consideraram que esse aumento não está coerente com o seu consumo.
- Entre os que não concordam com os valores cobrados, 53% (270) entraram em contato com a distribuidora. Desses, 97% (262) consideraram o atendimento insatisfatório.
 - As distribuidoras mais citadas em relação ao atendimento insatisfatório foram a Enel Distribuição São Paulo – SP (50% - 130), CPFL Energia (8% - 20) e Light – RJ (6% - 16).

- A maior parte dos consumidores que observaram aumentos na conta de luz conseguiu realizar o pagamento, mas precisou comprometer o seu orçamento (61% - 335).
- Entre os que não conseguiram pagar a conta, apenas 32% (51) não tiveram cortes ou ameaças de cortes, apesar da REN 878/2020 da ANEEL.
 - As distribuidoras mais citadas em relação a cortes e ameaças de corte são a Enel Distribuição São Paulo – SP (25% - 27) e a CPFL Energia (10% - 11).

- 28% (166) dos consumidores não foram informados sobre o parcelamento da fatura, apesar de terem interesse nessa possibilidade.
- 15% (85) dos consumidores foram informados sobre o parcelamento, mas não conseguiram realizá-lo devido ao excesso de burocracia.

- 28% (166) dos consumidores não foram informados sobre o parcelamento da fatura, apesar de terem interesse nessa possibilidade.
- 15% (85) dos consumidores foram informados sobre o parcelamento, mas não conseguiram realizá-lo devido ao excesso de burocracia.

idec
Instituto Brasileiro de
Defesa do Consumidor

WWW.IDEC.ORG.BR

 fb.com/idecbr

 [@idec](https://twitter.com/idec)

 [@idec](https://www.instagram.com/idec)

ENGAJE-SE!

Apoie uma organização **pioneira** nos **direitos de consumo** do Brasil, ajude a fortalecer nossa legitimidade e continuidade de atuação, especialmente nas áreas de telecomunicações, alimentação, mobilidade, saúde, energia e serviços financeiros.

Somos uma equipe de profissionais trabalhando em ações que geram impacto e benefícios para toda sociedade brasileira.

Acesse: <https://idec.org.br/associe-se>

*Estudantes Universitários: com apenas R\$ 50,00/ano, terá acesso aos nossos conteúdos online.

Seja um agente de transformação!