

O Procon São Carlos está recebendo uma série de reclamações sobre cobranças de serviços de terceiros, embutidos na conta de energia elétrica, em especial cobrança de seguro.

Segundo o órgão, a ANEEL permite a cobrança de serviços de terceiros na fatura de energia elétrica, desde que autorizado pelo consumidor titular e desde que o serviço (exemplo: seguro, cartão de desconto, plano funerários, entre outros) tenha sido devidamente contratado.

A ANEEL também regulamenta que a cobrança pode ser desvinculada da fatura a qualquer momento e até mesmo cancelada em definitivo, mediante a simples manifestação do consumidor junto aos canais de atendimento da concessionária de energia elétrica.

“A empresa de energia tem que cancelar ou desvincular a cobrança da fatura de energia, caso o consumidor queira. É preciso ter cuidado com informações verbais sobre recadastramento e seguro obrigatório. Em caso de dúvida, procure o Procon”, informou Juliana Cortes, diretora do Procon-São Carlos.

Ainda segundo ela, o Procon já entrou em contato com a empresa para resolver as demandas que tem chegado ao órgão e também sobre a vendas de seguro realizada por conveniadas. “O consumidor deve acompanhar a conta de energia mensalmente e se identificar alguma cobrança não autorizada deve imediatamente procurar a concessionária para esclarecer o motivo da cobrança. Constatado o erro deve formalizar a reclamação junto à empresa. Se o problema não for resolvido, deve procurar o Procon”, explicou Juliana.

O consumidor pode entrar em contato através do e-mail [procon@saocarlos.sp.gov.br](mailto:procon@saocarlos.sp.gov.br) ou pessoalmente na rua Rui Barbosa, nº 1.190, no Centro. O horário de atendimento é de segunda a quinta-feira, das 8h30 às 15h30. A sexta-feira é reservada para audiência conciliatória pré-agendada. Também é possível usar o facebook na página @procosãocarlos.

(08/11/19)