

Procon orienta consumidor e pedir desconto por interrupção de serviços

Quando o fornecimento do serviço de TV por assinatura ou de energia elétrica for interrompido por um período superior a 30 minutos, o consumidor pode pedir desconto de um dia na próxima fatura de pagamento. É o que garante o diretor-executivo do Procon de Porto Alegre, Omar Ferri Júnior. Ele explica que as interrupções têm aumentado como consequência do roubo de cabos e por temporais — que afetam postes e fios. E diz como proceder.

“O primeiro passo é entrar em contato com a operadora de TV por assinatura e solicitar o desconto para o próximo mês. O consumidor deve, então, anotar o número do protocolo de atendimento”, afirma. Também nos casos de temporais, quando ocorre a interrupção de energia elétrica, cabe ao consumidor requerer abatimento correspondente a um dia de fornecimento, computado com base na tarifa básica mensal.

Outro problema comum ocorre no momento do religamento do serviço da companhia de energia, após a ocorrência de uma intempérie. São os estragos em aparelhos eletro-eletrônicos. Neste caso, o consumidor tem que fazer um recurso administrativo (requerimento) à concessionária de energia no prazo de até 90 dias. Este pedido pode ser efetuado por telefone. A concessionária terá o período de 10 dias para fazer a vistoria do eletrodoméstico. No caso de refrigerador e freezer, o prazo é de um dia para a vistoria do equipamento avariado.

Em um período de 20 dias, a concessionária tem que informar o que irá fazer: consertar o produto ou promover a restituição em dinheiro. Em 45 dias, o consumidor deverá ter seu problema resolvido. Muitas vezes, o consumidor compra outro bem, por desconhecer seus direitos. “Se todos os consumidores reclamassem, certamente, melhoraria ainda mais a qualidade dos serviços prestados pelas companhias de energia e operadoras de TV a cabo”, conclui Ferri Júnior. *Com informações da Assessoria de Imprensa do Procon de Porto Alegre.*

Date Created

13/05/2011