



22/10/2019 07:16 - Distribuidora de energia e telecomunicações lideram números de reclamações no Procon



A Agência de Defesa e Proteção do Consumidor (Procon) recebe diariamente inúmeras denúncias de cidadãos insatisfeitos com algum serviço ou demanda prestada por empresas em Rondônia. Segundo o coordenador do órgão, Estevão Ferreira, o setor de telecomunicações liderava no ranking de reclamações recebidas. Mas através do trabalho desenvolvido pelas equipes, o índice de resolutividade dos problemas aumentou em 70%, o que significa dizer que, em menos de semanas, a demanda do consumidor tem sido solucionada.

Segundo Estevão, as denúncias de telecomunicações caíram no ranking, mas, em contrapartida, houve aumento em relação às reclamações contra a atual empresa fornecedora de energia elétrica em Rondônia. Segundo o coordenador, em todo o estado já foram registradas mais de 2.400

reclamações.

Os aposentados Manoel Francisco e João Caetano estão entre os denunciantes. Os dois procuraram o Procon após notarem um aumento elevado na conta de energia elétrica. “A minha energia chegava baratinha e, agora, está um absurdo. Eu nem paro em casa e só vivo de um salário mínimo”, explicou o aposentado Manoel Francisco. .

João diz ter ficado assustado quando a conta de energia chegou no valor de mil reais. “ Eu me recuso a pagar essa conta, sendo que ganho menos de um salário mínimo e moro sozinho em uma casa simples com um ventilador, uma geladeira, fogão e nada mais”, garantiu o denunciante.

Essas e outras denúncias levaram o Procon a intensificar os trabalhos buscando proteger o consumidor.

“O nosso dever é defender e proteger o cidadão, e quando notamos um aumento de reclamações sobre determinada empresa, por exemplo, logo planejamos ações de forma que possamos resolver os problemas com maior eficiência e rapidez”, destacou o coordenador Estevão Ferreira.

SOLUCIONANDO OS PROBLEMAS

O coordenador explica ainda que, ao procurar o Procon munido dos documentos, é aberta uma Carta de Informação Preliminar onde são colocadas todas as informações prestadas pelo consumidor, junto com provas e documentos, após isso é aberto um processo onde a empresa será intimada pelo órgão.

“No caso das denúncias sobre as contas de energia elétrica, nós intimamos a empresa responsável pelo fornecimento para dar uma resposta sobre as inúmeras demandas recebidas, e dependendo da resposta, recorremos a outros meios”, afirmou o coordenador.

Segundo ele, quando a resposta não satisfaz tanto ao consumidor quanto ao órgão, é aberta uma audiência de conciliação para tentar um acordo entre os envolvidos. “Na audiência de conciliação a empresa e o consumidor devem apresentar as provas concretas, incluído fotos, documentos e demais informações que comprovem o caso. E vale salientar que nós, como órgão, ficamos sempre ao lado do cidadão prestado todas as informações e orientações”, explicou o coordenador.

Após esses dois procedimentos, abertura de processo e audiência de conciliação, a empresa é notificada e recebe um prazo curto para responder o Procon. “Assim que recebemos a resposta, nós analisamos a contestação da empresa, e se for verificada irregularidades ela é penalizada de acordo com o Código de Defesa do Consumidor e do Decreto 22664 de março de 2018, uma vez que o Procon agora possui uma Gerência de Fiscalização, que nos permite emitir autos de infração e multas contra a empresa”, ressaltou.

Edvado Piedade diz ser grato ao Procon. Em menos de um mês ele já passou por duas audiências e está confiante de ter o problema resolvido. “Eu e minha esposa notamos um grande aumento na energia elétrica e acabamos pagando esse valor. Só que fizemos uma viagem e ficamos o mês todo fora, e a conta veio com um valor maior que o anterior, e foi aí que notei que algo estava errado. Procurei o Procon, fui bem atendido e em pouco tempo já tive duas audiências junto a empresa, e o Procon tem me dado muitas orientações e tirado minhas dúvidas”, avaliou Edvado.

Fonte: Secom - Governo de Rondônia

Notícias RO