

SGD: 2025/38999/009621

OFÍCIO Nº 407/2025/GABPRES/ATR

Palmas, 08 de agosto de 2025

A Sua Excelência, o Senhor

AMÉLIO CAYRES

Presidente da Assembleia Legislativa do Estado do Tocantins

Palácio João D'Abreu, Praça dos Girassóis, S/N

CEP 77001-902

Palmas - TO

Assunto: Esclarecimentos sobre a possibilidade de pagamento das faturas de água e energia por meio de cartão de crédito e débito

Ref.: Ofício nº 786 – P – SGD 2025/38999/008381.

Senhor Presidente,

Em atenção ao requerimento apresentado por Vossa Excelência, que propõe a esta Agência Reguladora que solicite às concessionárias de serviços de abastecimento de água e fornecimento de energia elétrica para que intensifiquem a divulgação da possibilidade de pagamento das faturas por meio de cartões de crédito e débito, manifestamos nosso agradecimento pela preocupação com a comodidade, segurança e inclusão financeira dos consumidores.

De fato, reconhecemos que o incentivo a meios de pagamento digitais pode representar avanços importantes para ampliação do acesso e conveniência no relacionamento entre os usuários e as concessionárias, especialmente em regiões com menor capilaridade bancária ou em situações que demandem distanciamento social.

No entanto, é oportuno ressaltar alguns aspectos técnicos e econômicos que devem ser considerados na adoção e divulgação ampla desse tipo de alternativa:

a. Custos da transação com cartões de crédito/débito:

As operadoras de cartões de pagamento cobram taxas por transação, que podem variar conforme o tipo de cartão, bandeira, parcelamento e outros fatores, conforme tabela exemplificativa abaixo. Tais taxas não são arcadas pelas concessionárias, mas repassadas ao consumidor por meio de intermediários financeiros (por exemplo, plataformas de pagamento).



Muitas vezes, essas cobranças não são visíveis ou claramente compreendidas pelo usuário no momento da transação.

Tabela 1. Comparativo taxas cobradas pelos principais bancos e plataformas

Instituição / Banco	Taxa para Contas de Consumo (Água/Luz)	Observações Importantes
Recarga Pay	A partir de 1,99%	Taxa pode ser zero para valores até R\$ 500 (RecargaPay Prime+) ou promoções específicas.
Mercado Pago	3,99%	Taxa única para pagamento de boletos com cartão de crédito.
PicPay	4,99%	Taxa para pagamento de contas de consumo e boletos. Também se aplica a transferências com cartão de crédito.
iti (Itaú)	4,49%	Para pagamentos com cartão de crédito iti ou Itaú.
99Pay	3,99%	Taxa para pagamento de contas de consumo e boletos diversos.
PagBank	3,49% (+ juros de parcelamento)	Juros adicionais para parcelamento (3,99% a 3,59% por parcela).
Nubank	Variável (1% a 4% - parcelamento)	Não há uma taxa fixa divulgada, varia por usuário e condições do parcelamento.
Santander	3,49% (+ juros de parcelamento)	Considerado uma das opções mais acessíveis entre os bancos tradicionais. Taxa de parcelamento varia (3,49% a 3,99% por parcela).
Banco do Brasil	Taxas de serviço + IOF	Taxas de serviço não divulgadas publicamente para pagamentos com cartão. Incidência de IOF (0,38% + 0,0082% ao dia).
Caixa (Lotéricas)	2,95%	Pagamento presencial nas casas lotéricas.

Fonte: Pesquisa realizada nos sites dos bancos e plataformas vigentes em julho/2025.

b. Risco de custo superior aos encargos de atraso:

Quando o pagamento da fatura ocorre com atraso, alguns consumidores utilizam o cartão como forma de evitar a multa ou juros da concessionária. Contudo, é importante alertar que, a depender da quantidade de dias em atraso e da taxa aplicada pelo cartão, os encargos da operadora de crédito podem superar os valores de multa e juros previstos contratualmente pelas concessionárias, podendo resultar em despesas mais onerosas ao consumidor, especialmente se houver parcelamento.

c. Necessidade de educação financeira e transparência:

É fundamental que o consumidor esteja plenamente informado sobre os custos embutidos nesse tipo de pagamento, para que sua escolha seja consciente. Infelizmente, é comum que o usuário não realize comparação entre as opções disponíveis ou desconheça os encargos incidentes na operação com cartão, o que pode prejudicar o objetivo de inclusão financeira apontado por Vossa Excelência.

Considerando o exposto, esta Agência Reguladora aguarda reavaliação da solicitação enviada à esta Agência, e em caso de entendimento de manutenção do pedido, nos oficie para que tomemos as medidas possíveis. Enfatizamos que, mesmo com a ampliação da divulgação dos referidos meios de pagamento acompanhados de suas devidas ressalvas, o consumidor pode vir a pagar efetivamente taxas mais elevadas.

Sem mais para o momento, coloco-me à disposição para quaisquer esclarecimentos.

Atenciosamente,

Assinatura eletrônica

MATHEUS PEREIRA MARTINS

Presidente da Agência Tocantinense de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos.

