Conta de água – orientações gerais

Objetivo: solicitar a devolução da quantia paga em duplicidade

**Importante**: Entregue a solicitação pessoalmente e leve cópia para o fornecedor ou a empresa protocolar. Se enviar pelo correio, faça com Aviso de Recebimento – AR. Guarde uma cópia da solicitação com o comprovante de recebimento.

**Atenção!** **Guarde sempre o original dos documentos, pois eles são a prova de seu direito.**

**Sobre a carta**: As partes em negrito, indicadas abaixo, devem ser alteradas pelo associado. Assim, inclua a data de envio da correspondência, as informações sobre a empresa, os fatos que ocorreram, os valores correspondentes, etc. O que estiver em letra normal deve ser mantido na carta.

***(Local e data)***

À ***(nome da concessionária)***

A/C ***(endereçar ao SAC - Serviço de Atendimento ao Consumidor - ou à Ouvidoria da empresa)***

Prezados senhores,

Eu, ***(nome)***, venho à presença de V. Sas. para expor e solicitar o que segue:

No último mês, efetuei o pagamento em duplicidade da conta de água devido a ***(inserir qual o motivo. Por exemplo: envio de duas faturas, pagamento da fatura e subsequente débito em conta corrente, duplo débito em conta corrente etc.)***.

Solicito a devolução do valor pago a mais, mediante... ***(desconto em minhas contas futuras ou devolução em moeda corrente)****.*

***O parágrafo a seguir deve ser incluído em caso de a cobrança em duplicidade ter decorrido em virtude de culpa da companhia de abastecimento. Caso se trate de erro da concessionária, o parágrafo anterior deve ser suprimido:***

Conforme disposto no Código de Defesa do Consumidor, art. 42, parágrafo único, solicito a devolução em dobro do valor indevidamente cobrado, mediante... ***(desconto em minhas contas futuras ou devolução em moeda corrente)****.*

Na falta de resposta no prazo de 5 (cinco) dias, serão tomadas as medidas administrativas e judiciais cabíveis.

Certo de seu pronto atendimento em resposta ao meu direito como consumidor, antecipadamente agradeço.

Atenciosamente,

***(Assinatura)***

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***(Nome. Se você for associado do IDEC e desejar identificar-se como tal, acrescente ao lado do nome: “associado do IDEC nº...”.***

***Acrescente também seu endereço e outros meios para que o fornecedor entre facilmente em contato com você, tais como telefone, fax e e-mail).***