Conta de água – orientações gerais

Objetivo: obter informações claras, adequadas e ostensivas sobre o valor e cobrança do serviço prestado

**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:

Tenho com V.Sas. contrato de serviço de abastecimento de água e tratamento de esgoto ***(indicar os detalhes, como número ou código da unidade consumidora, endereço completo da unidade usuária, identificação do hidrômetro, valor da tarifa aplicada, etc)*** e tenho algumas dúvidas sobre o abastecimento de água ***(indicar suas dúvidas)***.

Considerando o direito do consumidor à informação, resguardado pelo art.6º, III do Código de Defesa do Consumidor, solicito, então, informações adicionais sobre as dúvidas relatadas.

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).***