

Como reclamar no papel

Se você tiver problema com um serviço público, veja a seguir um modelo de uma carta para mandar para a empresa prestadora. O ideal é enviar também uma cópia para a agência reguladora responsável. O exemplo vale para regularizar o fornecimento de água, mas poderia ser aplicado para luz, telefone ou gás.

Local e data

A [NOME COMPLETO DA CONCESSIONÁRIA]

A/C Serviço de Atendimento ao Consumidor

Endereço completo

Assunto: Reclamação de corte no fornecimento sem aviso prévio

Prezados senhores

Em data, tive o fornecimento de (água, gás, luz) cortado (identificar o local e incluir o número do registro da unidade consumidora) (detalhar os fatos). Só que, para efetuar o corte, a empresa deve, no mínimo, entregar aviso com antecedência, relatando o motivo, como determina o Código de Defesa do Consumidor, no artigo 6º, inciso III, que me garante: *"a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem"*.

Diante do exposto, solicito a imediata regularização no fornecimento de água, pois trata-se de um serviço público essencial, conforme garante o CDC no artigo 22, que diz: *"Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos"*.

Assim, fica a empresa notificada de que, na falta de atendimento imediato para a presente reclamação, a contar do recebimento desta, serão adotadas as medidas judiciais cabíveis.

Aguardo resposta por escrito.

Atenciosamente

Assinatura

Nome completo

Endereço completo, telefone, fax ou e-mail para contato