

Outro ponto que também tem gerado reclamações da população é o fato de duas contas serem emitidas para pagamento dentro de um mesmo mês, sob a alegação da referida reprogramação de consumo.

A secretária alerta que sempre que solicitado, a distribuidora deve oferecer pelo menos seis datas de vencimento da fatura para escolha do próprio consumidor, distribuídas uniformemente, em intervalos regulares ao longo do mês. E ainda, conforme o artigo 124, parágrafo 3º da Resolução 414 da Aneel, a data de vencimento da fatura somente pode ser modificada com autorização prévia do consumidor, em um intervalo não inferior a 12 meses.

Segundo Rosangela, mais preocupante ainda são os casos em que a Ampla emite duas faturas contemplando um mesmo período de consumo ou pelo menos alguns dias do mesmo período de consumo. “É o caso típico da cobrança em duplicidade, condenada pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC)”, ressalta.

- Por exemplo, se uma fatura corresponde ao consumo medido entre as datas de leitura 15 de abril de 2014 a 15 de maio de 2014, a fatura seguinte somente poderá registrar medição e cobrança a partir do dia 15 de maio de 2014, nunca antes disso - explica.

Segundo a secretária, o consumidor deve ler com bastante atenção todas as faturas que recebe e questionar imediatamente quando não concordar com a cobrança.

- Muitas vezes o consumidor recebe a fatura e não observa atentamente os valores que estão sendo cobrados. Esta regra serve para todas as operadoras, cartões de crédito, boletos bancários, entre outros. Sempre que verificar uma cobrança irregular ou um valor acima do permitido, o consumidor deve contatar a empresa e tentar uma solução amigável. Caso não tenha uma resposta positiva, deve procurar o Procon, levando seus documentos pessoais, comprovante de residência e a fatura que deseja questionar”, destaca a secretária Municipal de Defesa do Consumidor.