



CONSULTÓRIO DO CONSUMIDOR / DECO

"Como resolver o problema das faturas em atraso da Galp?"

A DECO INFORMA...

Nos últimos 8 meses, fomos contactados por cerca de 600 clientes de luz e de gás da Galp, que se queixam de não receberem faturas há vários meses ou de receberem faturas acumuladas com valores muito elevados. A empresa informou-nos de que a situação seria regularizada, mas o problema mantém-se.

Quando o fornecedor de eletricidade ou gás natural falha no envio mensal da fatura, o cliente tem duas alternativas. Se as faturas dizem respeito a consumos com mais de 6 meses, pode opor-se ao pagamento das quantias e pedir a sua anulação. Isto porque o direito a cobrar o serviço prescreve no prazo de 6 meses após a sua prestação. A regra é válida para os serviços públicos essenciais (água, luz, gás e telecomunicações). Se é o seu caso, tem de reclamar esse direito.

Quem já pagou os montantes não pode reclamar, mesmo que os valores digam respeito a consumos com mais de 6 meses. Isto porque, à luz da lei, o consumidor assume tacitamente a dívida ao pagar as faturas. Lamentamos que as empresas se aproveitem do desconhecimento dos clientes sobre a prescrição de consumos para enviar estas cobranças.

Quem tem faturas atrasadas relativas a consumos com menos de 6 meses, com valores elevados, pode pedir o pagamento parcelado. Os Regulamentos de Relações Comerciais, emitidos pela ERSE, são claros quanto à periodicidade de faturação: é mensal, a menos que

Como resolver o problema das faturas em atraso da Galp?

Sexta, 01 Junho 2018 16:06

as partes combinem um período diferente, considerado mais favorável pelo cliente. Quando a periodicidade de faturação acordada não é cumprida pela empresa, o cliente pode pedir para o pagamento ser parcelado e a empresa não pode cobrar juros.

Em ambos os casos, os pedidos devem ser feitos por escrito para os contactos de apoio ao cliente indicados nas faturas da Galp. Envie carta registada com aviso de receção, para ficar com o comprovativo de que apresentou a queixa.

Se tiver dúvidas ou precisar da nossa ajuda, contacte os nossos serviços.

DECO-Delegação Regional do Algarve