

- Tratando-se de energia eléctrica, a fatura deve, ainda, discriminar, individualmente, o montante referente aos bens fornecidos ou serviços prestados, bem como, cada custo referente a medidas de política energética, de sustentabilidade ou de interesse geral e outras taxas e contribuições previstas na lei;
- A exigência de pagamento pelo fornecimento do serviço deve ser comunicada por escrito ao consumidor, com uma antecedência mínima de 10 dias relativamente à data limite fixada para efectuar o pagamento;
- O prestador não pode recusar o pagamento de um serviço, ainda que facturado conjuntamente com outros, tendo o consumidor o direito a quitação parcial, salvo quando se trate de serviços funcionalmente indissociáveis;
- Se for cobrado um valor superior ao consumo, o valor em excesso deverá ser abatido na fatura em que tenha sido feito o acerto, sem prejuízo do consumidor poder solicitar o reembolso.

PRESCRIÇÃO E CADUCIDADE

- O direito a cobrar o serviço prescreve no prazo de seis meses após o seu fornecimento;
- O prazo de propositura de acção pelo prestador é de seis meses, contados após o fornecimento do serviço ou do pagamento inicial, consoante os casos.

RESOLUÇÃO DE LITIGIOS E ARBITRAGEM NECESSÁRIA

- Os litígios de consumo relativos ao fornecimento de serviços públicos essenciais estão sujeitos a arbitragem necessária quando, por opção dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral legalmente autorizado;
- O recurso a mecanismos extra judiciais de resolução de conflitos suspende no seu decurso o prazo para a propositura de acção judicial ou da injunção.

COMO E A QUEM RECLAMAR

Em caso de conflito o consumidor deve começar por exigir o livro de reclamações para apresentar a queixa, devendo o prestador de serviços entregar ao consumidor o duplicado da reclamação e remeter o original para as entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais.

O consumidor também pode reclamar junto do prestador do serviço público essencial, através de carta ou via electrónica, quando possível. Na reclamação deve observar os seguintes procedimentos:

- Incluir o número de identificação de cliente;
- Dar o seu contacto mais fácil;

- Fazer a descrição dos factos que motivam a reclamação;
- Ser claro, concreto e objectivo na forma como apresenta a reclamação.

Se não obtiver resposta à reclamação num prazo razoável (15 dias úteis) ou se a resposta dada não lhe for favorável, poderá reenviar todo o processo para:

- Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos – ERSE no caso dos sectores do gás e da electricidade (www.erse.pt);
- Autoridade Nacional de Comunicações – ICP – ANACOM – no caso das comunicações (www.anacom.pt);
- Entidade Reguladora dos Serviços de água e Resíduos – ERSAR – no caso do abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos (www.ersar.pt).



Pode, ainda, reclamar junto da Direção Geral do Consumidor ou para a sua associação de consumidores.

Antes de recorrer à via judicial, lembra-se que os litígios de consumo relativos ao fornecimento de serviços públicos essenciais estão sujeitos a arbitragem necessária quando, por opção do consumidor, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral legalmente autorizado.

O QUE É A UGC

- É uma associação de defesa dos direitos e interesses dos consumidores, de carácter genérico e de âmbito nacional.
- Promove a informação, formação e educação dos consumidores.
- Apoia os consumidores no aconselhamento jurídico e no acesso à justiça.
- Intervém na mediação e resolução de conflitos de consumo.
- Detém o estatuto de parceiro social representando os interesses dos consumidores junto dos organismos e serviços do Estado.



APOIO AOS CONSUMIDORES DE SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS

Conhecer e exercer os direitos

Respeitar os deveres

Saber como obter ajuda

Aprender a reclamar



PROTEÇÃO DOS CONSUMIDORES

Os consumidores gozam de mecanismos previstos na Constituição da República Portuguesa e na Lei que garantem a sua proteção face ao funcionamento dos serviços públicos essenciais, abrangendo o fornecimento de água, energia eléctrica, gás, telefone fixo, telemóvel, internet, televisão, serviços postais, recolha e tratamento de águas residuais e gestão de resíduos sólidos e urbanos.



DIREITOS DO CONSUMIDOR

1. Qualidade dos serviços

Direito a exigir elevados padrões de qualidade de serviço, quer na vertente técnica, quer na envolvente comercial. O incumprimento destas exigências confere aos consumidores o direito a indemnização.

2. Proteção da saúde e segurança física

Direito a aceder a serviços que não impliquem riscos incompatíveis e não aceitáveis de acordo com um nível elevado de protecção da saúde e segurança física dos consumidores.

3. Formação e educação

Direito à formação e educação por parte do Estado sobre consumo e direitos dos consumidores, designadamente com vista a poder fazer opções racionais, ambientais e sociais no quadro do funcionamento dos serviços públicos essenciais.

4. Informação

Direito a ser informado de forma clara, conveniente e objectiva, bem como a receber todos os esclarecimentos que se justifiquem, nomeadamente sobre os preços e tarifas, período de vigência do contrato, normas sobre segurança dos equipamentos, facturação, formas de pagamento, qualidade de serviço, mecanismos de reclamação e regras sobre suspensão do fornecimento do serviço.

5. Proteção dos interesses económicos

Direito à proteção dos seus interesses económicos impondo-se a observância da lealdade e boa fé, nos preliminares, na formação e na vigência dos contratos. As cláusulas contratuais devem ser redigidas em língua portuguesa, de forma clara e precisa e não podem originar um significativo desequilíbrio em detrimento do consumidor.

6. Prevenção e reparação de danos

Direito a indemnização pelos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes de prestação de serviços defeituosos.

7. Proteção jurídica e justiça acessível de pronta

Direito a recorrer aos tribunais e a mecanismos de resolução extra judicial (serviços de mediação, conciliação e arbitragem) para a resolução de conflitos de consumo.

8. Participação e representação

Direito a ser ouvido e consultado, em prazo razoável, no tocante às medidas que afetem os seus direitos e interesses legalmente protegidos, através das respectivas associações de consumidores.

DEVERES DO CONSUMIDOR

Constituem deveres dos consumidores, além do cumprimento das obrigações resultantes dos contratos celebrados com os prestadores de serviços, promover a utilização racional e eficiente dos serviços públicos essenciais. Ser-se consumidor implica, também, questionar e agir em defesa dos seus interesses legítimos e demonstrar ter consciência social e ambiental.



SUSPENSÃO DO FORNECIMENTO DO SERVIÇO

- O fornecimento do serviço não pode ser suspenso sem aviso prévio, salvo caso fortuito ou de força maior;
- Nos casos em que se justifique a suspensão do fornecimento do serviço, esta só pode ocorrer após o consumidor ter sido advertido, por escrito, com a antecedência mínima de 20 dias relativamente à data em que a mesma venha a ter lugar;
- O aviso prévio deve conter o motivo da suspensão e indicar os meios de defesa que o consumidor dispõe para a evitar ou retomar o serviço;
- O fornecimento do serviço não pode ser suspenso em virtude de falta de pagamento de outro serviço, salvo se forem funcionalmente indissociáveis.

CONSUMOS MÍNIMOS E CONTADORES

- É proibida a cobrança de consumos mínimos;
- É proibida a cobrança de qualquer importância ou taxa a título de preço, aluguer, amortização ou inspecção periódica de contadores ou outros instrumentos de medição dos serviços prestados;
- É proibida a cobrança de qualquer taxa que não tenha correspondência direta com um encargo em que o prestador do serviço efectivamente incorra, excepto a contribuição para o audiovisual.

TARIFAS SOCIAIS OU SOLIDÁRIAS

Determinados serviços públicos essenciais (electricidade, gás e água) dispõem de tarifas sociais destinadas aos consumidores economicamente vulneráveis. Por exemplo, no caso da electricidade e do gás natural, estes consumidores podem aceder às tarifas sociais e ao ASECE-Apoio Social Extraordinário ao Consumidor de Energia.

Se for um desses consumidores (beneficiário de rendimento social de inserção, complemento solidário para idosos, subsídio social de desemprego, 1.º escalão do abono de família e pensão social de invalidez) e simultaneamente for titular de um contrato de fornecimento destinado exclusivamente ao uso doméstico em habitação permanente, deverá procurar informar-se junto do prestador do serviço sobre a existência das tarifas sociais ou solidárias e, em caso afirmativo, aderir às mesmas beneficiando dos seus descontos.

FATURAÇÃO E PAGAMENTOS

- A fatura deve ter uma periodicidade mensal e discriminar os serviços prestados, as tarifas aplicadas e os respectivos valores cobrados;