

DOSSIER SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS

**“ SAÚDE E SEGURANÇA E SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS –
CONSUMIDOR + INFORMADO = CONSUMIDOR +PROTEGIDO. Conheça os
seus Direitos.”**

FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA E DE GÁS NATURAL E GASES DE PETRÓLEO LIQUEFEITOS CANALIZADOS

No quadro dos direitos e deveres dos consumidores assume especial relevância, neste momento, a extinção das tarifas reguladas como consequência do processo de liberalização dos mercados de eletricidade e gás natural que impõe aos consumidores uma mudança de comercializador. Assim, é essencial dotar os consumidores de toda a informação necessária para que possam tomar as decisões mais conscientes e esclarecidas nesta matéria.

**Nesse sentido informamos sobre os procedimentos de mudança de
comercializador e apoios aos consumidores:**

a) MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR DE ENERGIA ELÉTRICA E DE GÁS NATURAL

- A liberalização da actividade de comercialização de eletricidade e de gás natural, com o objectivo de propiciar aos consumidores maior escolha a melhores preços e qualidade de serviço, obriga os consumidores a escolher um novo comercializador no mercado.
- A mudança de comercializador é gratuita, não implica mudança de contador e não tem de preocupar-se com a cessação do anterior contrato.
- Para saber quando terá de mudar de comercializador, deve primeiro saber qual a potência de energia que tem contratada ou qual o consumo anual de gás, informações que constam nas faturas de eletricidade e de gás natural junto aos dados pessoais do consumidor.
- **No caso da eletricidade:** clientes finais com consumos **em BTN** (Baixa Tensão Normal-com potência contratada inferior ou igual a 41,4 kVA) terão de procurar novo comercializador **até 31 de dezembro de 2025**; Clientes finais com consumos em **MT (Média Tensão** - a tensão, entre fases, cujo valor eficaz é superior a 1 kV e igual ou inferior a 45 kV) terão de mudar de comercializador **até 31 de Dezembro de 2021** e clientes finais com consumos em **BTE (Baixa Tensão Especial** - com potência contratada superior a 41,4 kW) terão de mudar de comercializador **até 31 de dezembro de 2022. (Portaria n.º 83/2020, de 1 de Abril).**
- No caso do gás natural: clientes finais de BP (baixa pressão) com consumos anuais **superiores a 10 000 m3** terão de procurar novo comercializador **até 31 de dezembro de 2022**. Se o consumo anual for **inferior ou igual a 10 000 m3**, poderá mudar **até 31 de dezembro de 2025. (Portaria n.º 83/2020, de 1 de Abril).**
- **Antes** de mudar:

- ✓ saiba quem são os comercializadores e as ofertas que têm para si;
- ✓ compare e avalie as diferentes propostas dos comercializadores;
- ✓ opte pela melhor proposta não esquecendo de analisar, também, as condições contratuais apresentadas;
- ✓ celebre o contrato com o novo comercializador que deverá tratar de todas as formalidades relativas à mudança, incluindo a cessação do contrato anterior;
- ✓ anote a data de entrada em vigor do novo contrato de fornecimento para que possa verificar a fatura de encerramento do anterior comercializador e o início da nova faturação;
- ✓ em caso de dúvida, peça ajuda à sua associação de consumidores ou à ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos.

E os consumidores economicamente vulneráveis? O que lhes acontece?

Determinados serviços públicos essenciais (eletricidade, gás e água) dispõem de tarifas sociais destinadas aos consumidores economicamente vulneráveis. Por exemplo, no caso da eletricidade e do gás natural, foram criados mecanismos de salvaguarda constituídos pelas tarifas sociais de eletricidade e gás natural:

b) TARIFAS SOCIAIS

O que são as Tarifas Sociais?

São constituídas, tanto para o Gás Natural como para a Eletricidade, por um desconto na tarifa de acesso às respetivas redes que compõe o preço e cujo valor é calculado pela ERSE de acordo com o limite máximo de variação fixado pelo governo. Este desconto deve ser identificado de forma clara e visível nas faturas apresentadas aos clientes.

O desconto da tarifa social é igual para todos os clientes estejam já, ou não, no mercado liberalizado. Se ainda estiver no mercado regulado, a ERSE fixa diretamente a tarifa social de venda a clientes finais (o preço final a pagar na sua fatura), que inclui o desconto na tarifa de acesso às redes.

Quem pode pedir a tarifa social?

I. ELECTRICIDADE

Todos os clientes que se encontrem numa situação de carência socio económica, devendo, para tal, ser beneficiários de uma das seguintes prestações sociais:

- Complemento solidário para idosos;
- Rendimento social de inserção;
- Prestação de desemprego;
- Abono de família;
- Pensão social de invalidez do regime especial de proteção na invalidez ou do complemento da prestação social para a inclusão;

- Pensão social de velhice;

Ou

- ❖ quem tenha um rendimento anual até 5,808 €, acrescido de 50% por cada elemento do agregado familiar sem rendimentos, incluindo o próprio, até ao máximo de 10.

II. GÁS NATURAL

Quem seja ou possa ser beneficiário de uma das seguintes prestações sociais:

- ❖ Complemento solidário para idosos;
- ❖ Rendimento social de inserção;
- ❖ Prestação de desemprego;
- ❖ 1.º escalão do Abono de família;
- ❖ Pensão social de invalidez do regime especial de proteção na invalidez ou do complemento da prestação social para a inclusão.

Devem ainda reunir as seguintes condições:

- ❖ Ser titular do contrato de fornecimento, destinado exclusivamente a uso doméstico em habitação permanente e com:
 - Instalação em baixa tensão com potência contratada inferior ou igual a 6,9 kVA no caso da eletricidade;
 - Baixa pressão com consumo anual inferior ou igual a 500m³ no caso do gás natural.

Como é atribuída a Tarifa Social?




- ✓ A atribuição da tarifa social passou a ser um processo automático- (Lei n.º 7-A/2016, de 30 de Março).
- ✓ A validação de elegibilidade para a tarifa social passou a ser efetuada de forma centralizada e automática pela Direção-Geral de Energia e Geologia (DGEG).
- ✓ Aos clientes finais com direito à tarifa social é enviada uma comunicação pelo comercializador informando que lhe foi atribuído o direito à tarifa social.
- ✓ Caso o cliente não concorde com essa atribuição poderá opor-se, no prazo de 30 dias. Se nada disser, o direito à tarifa social é-lhe atribuído.
- ✓ Apesar da existência deste mecanismo automático, os clientes finais de eletricidade podem requerer, junto das instituições da segurança social, comprovativo da sua condição de elegibilidade como beneficiário de alguma das prestações sociais.
- ✓ Os clientes finais que obtenham este comprovativo devem entregá-lo junto do seu comercializador, requerendo a verificação dos respetivos pressupostos para a atribuição da tarifa social.

c) LEGISLAÇÃO:


I. SETOR DO GÁS NATURAL:


- [Decreto-lei n.º 62/2020, de 28 de Agosto](#) - Estabelece a organização e o funcionamento do Sistema Nacional de Gás e o respetivo regime jurídico e procede à transposição da Diretiva 2019/692;
- [Decreto-Lei n.º 38/2017, de 2017-03-31](#) - Aprova o regime jurídico aplicável à atividade de operador logístico de mudança de comercializador de eletricidade e gás.


II. SECTOR ELÉCTRICO:

- [Decreto-Lei n.º 76/2019, de 3 de Junho](#) - Altera o regime jurídico aplicável ao exercício das atividades de produção, transporte, distribuição e comercialização de eletricidade e à organização dos mercados de eletricidade, alterado por:
 -  [Declaração de Retificação n.º 36/2019, de 30 de Julho](#) - Retifica o Decreto-Lei n.º 76/2019, de 3 de junho, do Ambiente e Transição Energética, que altera o regime jurídico aplicável ao exercício das atividades de produção, transporte, distribuição e comercialização de eletricidade e à organização dos mercados de eletricidade, publicado no Diário da República, 1.ª série, n.º 106, de 3 de junho de 2019.
- [Decreto-lei n.º 29/2006 de 15 de Fevereiro](#) - Estabelece os princípios gerais relativos à organização e funcionamento do sistema elétrico nacional, bem como ao exercício das atividades de produção, transporte, distribuição e comercialização de electricidade e à organização dos mercados de electricidade, transpondo para a ordem jurídica interna os princípios da Directiva n.º [2003/54/CE](#), do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de Junho, que estabelece regras comuns para o mercado interno da electricidade, e revoga a Directiva n.º [96/92/CE](#), do Parlamento Europeu e do Conselho, de 19 de Dezembro, alterado por:
 -  [Decreto-lei n.º 104/2010 de 29 de Setembro](#) – Estabelece o procedimento aplicável à extinção das tarifas reguladas de venda de electricidade a clientes finais com consumos em muita alta tensão (MAT), alta tensão (AT), média tensão (MT) e baixa tensão especial (BTE) e procede à primeira alteração ao [Decreto-Lei n.º 29/2006](#), de 15 de Fevereiro, e à quinta alteração ao [Decreto-Lei n.º 172/2006](#), de 23 de Agosto;
 -  [Decreto-Lei n.º 78/2011 de 20 de Junho](#) – Estabelece regras comuns para o mercado interno da electricidade, transpondo a Directiva n.º [2009/72/CE](#), do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de Julho, que revoga a Directiva n.º [2003/54/CE](#), do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de Junho,


procedendo à segunda alteração ao [Decreto-Lei n.º 29/2006](#), de 15 de Fevereiro;


 [Decreto-lei n.º 75/2012 de 26 de Março](#) – Estabelece o regime de extinção das tarifas reguladas de venda de eletricidade a clientes finais com consumos em baixa tensão normal (BTN) e adota mecanismos de salvaguarda dos clientes finais economicamente vulneráveis;


 [Decreto-lei n.º 215-A/2012 de 8 de Outubro](#) – Quinta alteração ao [Decreto-Lei n.º 29/2006](#), de 15 de fevereiro, que estabelece os princípios gerais relativos à organização e ao funcionamento do Sistema Eléctrico Nacional (SEN), bem como as bases gerais aplicáveis ao exercício das atividades de produção, transporte, distribuição e comercialização de eletricidade e à organização dos mercados de electricidade;


 [Declaração de Rectificação n.º 74/2012 de 7 de Dezembro](#) - Retifica o [Decreto-Lei n.º 215-A/2012](#), de 8 de outubro, do Ministério da Economia e do Emprego, que procede à quinta alteração ao [Decreto-Lei n.º 29/2006](#), de 15 de fevereiro, que estabelece os princípios gerais relativos à organização e ao funcionamento do Sistema Eléctrico Nacional (SEN), bem como as bases gerais aplicáveis ao exercício das atividades de produção, transporte, distribuição e comercialização de eletricidade e à organização dos mercados de eletricidade, publicado no Diário da República, 1.ª série, suplemento, n.º 194, de 8 de outubro de 2012.


- [Decreto-lei n.º 172/2006 de 23 de Agosto](#) - Desenvolve os princípios gerais relativos à organização e ao funcionamento do sistema eléctrico nacional (SEN), aprovados pelo [Decreto-Lei n.º 29/2006](#), de 15 de Fevereiro, regulamentando o regime jurídico aplicável ao exercício das actividades de produção, transporte, distribuição e comercialização de electricidade e à organização dos mercados de electricidade. Alterado por:

 [Decreto-lei n.º 237-B/2006 de 18 de Dezembro](#) - Define as regras aplicáveis à recuperação e transmissibilidade do défice tarifário e dos ajustamentos tarifários;


 [Decreto-lei n.º 199/2007 de 18 de Maio](#) - Primeira alteração ao [Decreto-Lei n.º 240/2004](#), de 27 de Dezembro, que procede à definição das condições da cessação dos contratos de aquisição de energia (CAE) e à criação de medidas compensatórias relativamente à posição de cada parte contratante naqueles contratos;


 [Decreto-lei n.º 264/2007 de 24 de Julho](#) - Altera os Decretos-Leis nos 240/2004, de 27 de Dezembro, e 172/2006, de 23 de Agosto, concretizando um conjunto de medidas destinadas à implementação de uma nova etapa na concretização e aprofundamento do Mercado Ibérico de Electricidade (MIBEL);

 [Decreto-lei n.º 23/2009 de 20 de Janeiro](#) - Procede à quarta alteração ao [Decreto-Lei n.º 172/2006](#), de 23 de Agosto, transpondo para a ordem jurídica interna a Directiva n.º [2005/89/CE](#), do Parlamento Europeu e do Conselho, de 18 de Janeiro de 2006, relativa a medidas destinadas a garantir a segurança do fornecimento de electricidade e o investimento em infra-estruturas;


 [Decreto-lei n.º 104/2010 de 29 de Setembro](#) - Estabelece o procedimento aplicável à extinção das tarifas reguladas de venda de electricidade a clientes


finais com consumos em muita alta tensão (MAT), alta tensão (AT), média tensão (MT) e baixa tensão especial (BTE) e procede à primeira alteração ao [Decreto-Lei n.º 29/2006](#), de 15 de Fevereiro, e à quinta alteração ao [Decreto-Lei n.º 172/2006](#), de 23 de Agosto;


 [Decreto-lei n.º 215-B/2012 de 8 de Outubro](#) - Sexta alteração ao [Decreto-Lei n.º 172/2006](#), de 23 de agosto, e completa a transposição da Diretiva n.º [2009/72/CE](#), do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de julho, que estabelece as regras comuns para o mercado interno de electricidade;


 [Declaração de rectificação n.º 73/2012 de 7 de Dezembro](#) - Retifica o [Decreto-Lei n.º 215-B/2012](#), de 8 de outubro, do Ministério da Economia e do Emprego, que procede à sexta alteração ao [Decreto-Lei n.º 172/2006](#), de 23 de agosto, e completa a transposição da Diretiva n.º [2009/72/CE](#), do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de julho, que estabelece as regras comuns para o mercado interno de electricidade, publicado no Diário da República, 1.ª série, suplemento, n.º 194, de 8 de outubro de 2012.


III. EXTINÇÃO DAS TARIFAS REGULADAS


 [Portaria n.º 83/2020, de 1 de Abril](#) - Antecipa os prazos de prolongamento para a extinção das tarifas transitórias aplicáveis aos fornecimentos de electricidade em MT e Baixa Tensão Especial (BTE), para 2021 e 2022, respetivamente, e aos fornecimentos de gás natural em BP, para 2022;

 [Decreto-lei n.º 104/2010 de 29 de Setembro](#) - Estabelece o procedimento aplicável à extinção das tarifas reguladas de venda de electricidade a clientes finais com consumos em muita alta tensão (MAT), alta tensão (AT), média tensão (MT) e baixa tensão especial (BTE);


 [Resolução do Conselho de Ministros n.º 34/2011 de 1 de Agosto](#) - Aprova o calendário para a extinção faseada das tarifas reguladas de electricidade e de gás natural e as medidas necessárias à protecção dos consumidores, em especial dos clientes finais economicamente vulneráveis;

 [Decreto-lei n.º 74/2012 de 26 de Março](#) - Estabelece o regime de extinção das tarifas reguladas de venda de gás natural a clientes finais com consumos anuais inferiores ou iguais a 10 000 m³ e adota mecanismos de salvaguarda dos clientes finais economicamente vulneráveis;

 [Decreto-Lei n.º 75/2012 de 26 de Março](#) - Estabelece o regime de extinção das tarifas reguladas de venda de electricidade a clientes finais com consumos em baixa tensão normal (BTN) e adota mecanismos de salvaguarda dos clientes finais economicamente vulneráveis, alterado por:

 [Decreto-Lei n.º 15/2015, de 30 de Janeiro](#) - Altera os Decretos-Leis n.os 74/2012, de 26 de março, 75/2012, de 26 de março, 66/2010, de 11 de junho, e 104/2010, de 29 de setembro, no sentido de alterar a forma de fixação do período de aplicação das

respetivas tarifas transitórias para fornecimentos de gás natural e eletricidade aos clientes finais com consumos anuais inferiores ou iguais a 10 000 m³ e com consumos em baixa tensão normal;

 [Lei n.º 105/2017, de 30 de Agosto](#) - Consagra a livre opção dos consumidores domésticos de eletricidade pelo regime de tarifas reguladas, procedendo à segunda alteração ao Decreto-Lei n.º 75/2012, de 26 de março.

IV. TARIFAS SOCIAIS

- [Decreto-lei n.º 138-A/2010, de 28 de Dezembro](#) - Cria, no âmbito da Estratégia Nacional para a Energia 2020, a tarifa social de fornecimento de energia eléctrica;
- [Decreto-lei n.º 101/2011, de 30 de Setembro](#) - Cria a tarifa social de fornecimento de gás natural a aplicar a clientes finais economicamente vulneráveis;
- [Directiva da ERSE N.º 4/2011, de 19 de Outubro](#) – Estabelece o conjunto de obrigações de informação a prestar pelos comercializadores aos seus clientes relativas à tarifa social e ao apoio social extraordinário ao consumidor de energia (ASECE);
- [Decreto-Lei n.º 172/2014, de 14 de Novembro](#) - procede à primeira alteração ao Decreto -Lei n.º 138 -A/2010, de 28 de dezembro, que cria a tarifa social de fornecimento de energia eléctrica, e à primeira alteração ao Decreto -Lei n.º 102/2011, de 30 de setembro, que cria o apoio social extraordinário ao consumidor de energia, no sentido de alargar os critérios de elegibilidade que permitem a atribuição da referida tarifa social a clientes finais considerados economicamente vulneráveis;
- [Lei n.º 7-A/2016, de 30 de Março](#) – Lei do Orçamento do Estado para 2016 (Aprova alterações ao regime jurídico da tarifa social de eletricidade e de gás natural. Revoga o regime jurídico do Apoio Social Extraordinário ao Consumidor de Energia (ASECE);
- [RCM \(Resolução do Conselho de Ministros\) n.º 33-A/2016, de 9 de Junho](#) - Cria as condições para a aplicação automática da tarifa social de energia eléctrica e de gás natural, determinando a troca de informações entre os serviços competentes da Administração Pública;
- [Portaria n.º 178-B/2016, de 1 de Julho](#) - Estabelece os procedimentos, o modelo e as demais condições necessárias à aplicação das alterações ao artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 138-A/2010, de 28 de dezembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 172/2014, de 14 de novembro, e pela Lei n.º 7-A/2016, de 30 de março, que cria um modelo único e automático de atribuição de tarifa social de fornecimento de energia eléctrica a clientes economicamente vulneráveis;
- [Portaria n.º 178-C/2016, de 1 de Julho](#) - Estabelece os procedimentos, o modelo e as demais condições necessárias à aplicação das alterações ao artigo 6.º do Decreto -Lei n.º 101/2011, de 30 de setembro, alterado pela Lei n.º 7 -A/2016,

de 30 de março, que cria um modelo único e automático de atribuição de tarifa social de fornecimento de gás natural a clientes economicamente vulneráveis, no território de Portugal continental;

- [Despacho n.º 9807/2020, de 12 de Outubro](#) - Determina a tarifa social de fornecimento de energia elétrica a consumidores economicamente vulneráveis, aplicável a partir de 1 de janeiro de 2021;
- [Decreto-Lei n.º 100/2020, de 26 de Novembro](#) - Alarga a tarifa social de eletricidade e a tarifa social de gás natural a mais situações de insuficiência social e económica;
- [Portaria nº 12/2021, de 11 de Janeiro](#) - Primeira alteração à Portaria n.º 178-C/2016, de 1 de julho, que estabelece os procedimentos, o modelo e as demais condições necessárias à aplicação das alterações ao artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 101/2011, de 30 de setembro, na sua redação atual, que cria um modelo único e automático de atribuição de tarifa social de fornecimento de gás natural a clientes economicamente vulneráveis, no território de Portugal continental;
- [Portaria nº 45-B/2021, de 1 de Março](#) - Primeira alteração à Portaria n.º 178-B/2016, de 1 de julho, que estabelece os procedimentos, o modelo e as demais condições necessárias à aplicação da tarifa social de fornecimento de energia elétrica a clientes economicamente vulneráveis;
- [Despacho 3163/2021, de 23 de Abril](#)- Determina a tarifa social de fornecimento de gás natural em 2021-2022.

a) 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, por exemplo em caso de mora do utente, 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.

b) CONSUMOS MÍNIMOS E CONTADORES

- É proibida a cobrança de consumos mínimos;
- É proibida a cobrança de qualquer importância a título de preço, aluguer, amortização ou inspeção 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 efetivamente incorra, exceto a contribuição para o audiovisual.

c) FATURAÇÃO E PAGAMENTOS

- A fatura deve ter uma periodicidade mensal e discriminar os serviços prestados, as tarifas aplicadas e os respetivos valores cobrados;
- Tratando-se de energia elétrica, 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;
- No caso do serviço de comunicações eletrónicas, e a pedido do interessado, a fatura deve traduzir com o maior pormenor possível os serviços prestados;
- A exigência de pagamento pelo fornecimento do serviço deve ser comunicada por escrito ao consumidor, com uma antecedência mínima de 20 dias relativamente à data limite fixada para efetuar o pagamento;
- O prestador não pode recusar o pagamento de um serviço, ainda que faturado 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.

d) PRESCRIÇÃO E CADUCIDADE

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

e) RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS 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 dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados;
- O recurso a mecanismos extrajudiciais de resolução de conflitos suspende, no seu decurso, o prazo para a propositura de ação judicial ou da injunção.

f) COMO E A QUEM RECLAMAR

Em caso de conflito o consumidor pode apresentar reclamação no Livro de Reclamações (em suporte de papel ou eletrónico).

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

- Incluir o número de identificação de cliente;
- Dar o seu contato mais fácil;
- Fazer a descrição dos fatos que motivam a reclamação;
- Ser claro, concreto e objetivo 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 setores do gás e da eletricidade (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.

g) LEGISLAÇÃO

- [Lei de defesa do consumidor -Lei nº 24/96 de 31 de Julho](#) - Estabelece o regime legal aplicável à defesa dos consumidores. Revoga a [Lei n.º 29/81](#), de 22 de Agosto, alterada por:
 - [Declaração de Retificação n.º 16/96 de 13 de Novembro](#);
 - [Lei n.º 85/98 de 16 de Dezembro](#) - Estatuto Fiscal Cooperativo (EFC);
 - [Decreto-Lei n.º 67/2003 de 8 de Abril](#) - Transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva n.º [1999/44/CE](#), do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Maio, sobre certos aspetos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, e altera a [Lei n.º 24/96](#), de 31 de Julho;
 - [Lei n.º 10/2013 de 28 de Janeiro](#) - Procede à 5.ª alteração da [Lei n.º 23/96](#), de 26 de julho, à 3.ª alteração da [Lei n.º 24/96](#), de 31 de julho, e à 7.ª alteração da [Lei n.º 5/2004](#), de 10 de fevereiro, no sentido de se atribuir maior eficácia à proteção do consumidor;

-  e alterada e republicada pela [Lei n.º 47/2014 de 28 de Julho](#) - Procede à quarta alteração à [Lei n.º 24/96](#), de 31 de julho, que estabelece o regime legal aplicável à defesa dos consumidores, e à primeira alteração ao [Decreto-Lei n.º 24/2014](#), de 14 de fevereiro, transpondo parcialmente a Diretiva n.º [2011/83/UE](#) do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011;
 -  [Lei 63/2019, de 16 de Agosto](#) - Sujeita os conflitos de consumo de reduzido valor económico, por opção do consumidor, à arbitragem necessária ou mediação, e obriga à notificação da possibilidade de representação por advogado ou solicitador nesses conflitos, procedendo à quinta alteração à Lei n.º 24/96, de 31 de julho.
- [Lei dos Serviços Públicos Essenciais - Lei n.º 23/96 de 26 de Julho](#) - Cria no ordenamento jurídico alguns mecanismos destinados a proteger o utente de serviços públicos essenciais, alterada por:
 -  [Lei n.º 12/2008 de 26 de Fevereiro](#) - Primeira alteração à [Lei n.º 23/96](#), de 26 de Julho, que cria no ordenamento jurídico alguns mecanismos destinados a proteger o utente de serviços públicos essenciais;
 -  [Lei n.º 24/2008 de 2 de Junho](#) - Segunda alteração à [Lei n.º 23/96](#), de 26 de Julho, que cria no ordenamento jurídico alguns mecanismos destinados a proteger o utente de serviços públicos essenciais;
 -  [Lei n.º 6/2011 de 10 de Março](#) - Procede à terceira alteração à [Lei n.º 23/96](#), de 26 de Julho, que «Cria no ordenamento jurídico alguns mecanismos destinados a proteger o utente de serviços públicos essenciais»;
 -  [Lei 44/2011 de 22 de Junho](#) - Procede à quarta alteração à [Lei n.º 23/96](#), de 26 de Julho, que «Cria no ordenamento jurídico alguns mecanismos destinados a proteger o utente de serviços públicos essenciais» e estabelece a obrigatoriedade de discriminação nas facturas eléctricas, individualmente, de cada custo referente a medidas de política energética, de sustentabilidade ou de interesse económico geral (geralmente denominado de custo de interesse económico geral), bem como o respectivo montante, a par dos valores de consumo, da potência contratada, da taxa de exploração e da contribuição áudio-visual;
 -  [Lei n.º 10/2013 de 28 de Janeiro](#) - Procede à 5.ª alteração da [Lei n.º 23/96](#), de 26 de julho, à 3.ª alteração da [Lei n.º 24/96](#), de 31 de julho, e à 7.ª alteração da [Lei n.º 5/2004](#), de 10 de fevereiro, no sentido de se atribuir maior eficácia à proteção do consumidor;
 -  [Lei n.º 51/2019, de 29 de Julho](#) - Procede à sexta alteração à Lei n.º 23/96, de 26 de julho, Incluindo no elenco dos serviços públicos essenciais o serviço de transporte de passageiros.