

DOSSIER SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS

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

REGRAS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS

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](#) - Proceda 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](#) - Proceda 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.

-