

DOSSIER SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS

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

SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS

a) PROTEÇÃO DOS CONSUMIDORES

A Lei dos Serviços Públicos Essenciais (Lei n.º 23/96 de 26 de Julho com as seguintes alterações: [Lei n.º 51/2019, de 29/07](#), [Lei n.º 10/2013, de 28/01](#), [Lei n.º 44/2011, de 22/06](#), [Lei n.º 6/2011, de 10/03](#), [Lei n.º 24/2008, de 02/06](#), [Lei n.º 12/2008, de 26/02](#)) criou um conjunto de mecanismos destinados a proteger o utente de serviços públicos essenciais.

São serviços públicos essenciais os seguintes:

- Serviço de fornecimento de água;
- Serviço de fornecimento de energia elétrica;
- Serviço de fornecimento de gás natural e gases de petróleo liquefeitos canalizados;
- Serviço de comunicações eletrónicas;
- Serviços postais;
- Serviço de recolha e tratamento de águas residuais;
- Serviços de gestão de resíduos sólidos urbanos;
- Serviço de transporte de passageiros.

b) DIREITOS DO CONSUMIDOR FACE AOS SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS

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 proteção 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 objetiva, 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, faturação, formas de pagamento, qualidade de serviço, mecanismos de reclamação e regras sobre suspensão do fornecimento do serviço.

Os prestadores de serviços de comunicações eletrónicas devem informar regularmente, de forma atempada e eficaz, os utentes sobre as tarifas aplicáveis aos serviços prestados, designadamente as respeitantes às redes fixa e móvel, ao acesso à internet e à televisão por cabo.

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 extrajudicial (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.

c) 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 e defesa dos seus interesses legítimos e demonstrar ter consciência social e ambiental.