

Observatório do Direito do Consumo

Ordem dos Advogados | Largo São Domingos 14-1º, 1169-060 Lisboa | Tel.: 218823550 | Fax: 218862403 | odc@cg.aa.pt | www.aa.pt/odc



SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS

Quais são os serviços públicos essenciais?

Os serviços públicos essenciais estão elencados no art.º 1, n.º 2, da Lei nº 23/96, de 23 de Julho:

a) Serviço de fornecimento de água; b) Serviço de fornecimento de energia eléctrica; c) Serviço de fornecimento de gás natural e gases de petróleo liquefeitos canalizados; d) Serviço de comunicações electrónicas (telefone fixo, telemóvel, internet, televisão); e) Serviços postais; f) Serviço de recolha e tratamento de águas residuais; g) Serviços de gestão de resíduos sólidos urbanos. A referida norma legal é taxativa, pelo que apesar de existirem muitos outros serviços públicos de interesse geral, só estes estão abrangidos pelo regime legal que tal diploma consagra.

Alerta sobre restituição de caucões

Os consumidores domésticos que tinham contratos de serviços de electricidade, gás canalizado e água celebrados até 1999, e cuja respectiva caução, caso tenha sido cobrada, não lhe tenha sido restituída pelas entidades prestadoras destes serviços através de débito directo ou de acerto na factura, têm direito à restituição da caução, cujo pedido deverá ser efectuado até 31 de Dezembro de 2015. Compete àqueles prestadores dos serviços informar os consumidores do prazo e do respectivo procedimento aplicável, incluindo os locais onde se encontram disponíveis as listas dos consumidores a quem a caução ainda não foi restituída. O direito de restituição de caução estende-se aos herdeiros.

**ODC AO SERVIÇO DA ADVOCACIA
PORQUE A NOSSA CAUSA É O CONSUMIDOR**

ODC

Observatório do
Direito do Consumo



1 2 3 4 5 6 7 5 6 0

Quem é considerado utente para efeitos do regime jurídico previsto na lei dos serviços públicos essenciais?



De acordo com o n.º 3, do art.º 1º da Lei nº 23/96, de 23 de Julho, “considera-se utente, para os efeitos previstos nesta lei, a pessoa singular ou colectiva a quem o prestador do serviço se obriga a prestá-lo”.

Assim, por força do previsto na sobredita lei, utente pode ser, não só, uma pessoa singular, mas, também, uma pessoa colectiva.

É todo aquele, pessoa ou entidade a quem o prestador do serviço (pessoa singular ou colectiva) se obriga, por força de contrato celebrado, a prestar o serviço, independentemente de o beneficiário deste (o utente) o destinar, ou não, à sua actividade profissional.

Utente significa o mesmo que consumidor?

Não. Nos termos do do art.º 2º, n.º 1, da lei do consumidor (Lei nº 24/96, de 31 de Julho), consumidor é “todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos,

destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma actividade económica que vise a obtenção de benefícios”.

Enquanto a lei do consumidor, para que se possa considerar uma pessoa como consumidora, exige que ela não destine à sua actividade profissional os bens, serviços ou direitos que adquire ou lhe são transmitidos, a lei dos serviços públicos essenciais não exige tal requisito para que determinada pessoa ou entidade possa ser considerada utente.

Dito de outro modo, todo o consumidor pode ser considerado utente, mas nem todo o utente pode ser consumidor, sendo, por isso, o conceito de utente mais lato que o de consumidor.

Pode ser suspensa a prestação dos serviços públicos essenciais?

Pode, desde que, salvo caso fortuito ou de força maior, exista um pré-aviso adequado.

É, de resto, isto que refere o art.º 5, n.º 1, da lei.

A exigência de que exista um pré-aviso de suspensão dos serviços públicos essenciais, decorre, desde logo, disso mesmo – do facto de se tratar de serviços essenciais e serem serviços imprescindíveis – procurando-se assim, que o utente se possa precaver e minimizar o impacto daquela suspensão.

Podem os serviços ser suspensos por falta de pagamento?

Podem. No entanto, tal não pode ocorrer de imediato, ou seja, sem aviso-prévio.

Diz o n.º 2, do art. 5, da lei dos serviços públicos essenciais que “em caso de mora do utente que justifique a suspensão do serviço, esta só pode ocorrer após o utente ter sido advertido, por escrito, com a antecedência mínima de 20 dias relativamente à data em que ela venha a ter lugar”.

Assim, por força da lei, não pode ocorrer a suspensão do serviço por falta de pagamento do mesmo, sem que o seu prestador advirta o utente para esse facto, com uma antecedência mínima de 20 dias face à data em que tal suspensão ocorrerá caso o utente não ponha termo à mora.

Mais impõe a lei, no n.º 3 de tal normativo legal, que a advertência de que o serviço será suspenso, “para além de justificar o motivo da suspensão, deve informar o utente dos meios que tem ao seu dispor para evitar a suspensão do serviço e, bem assim, para a retoma do mesmo, sem prejuízo de poder fazer valer os direitos que lhe assistam nos termos gerais”.

O consumidor beneficia de algum regime especial para a suspensão dos serviços públicos essenciais?

Sim, mas não para todos os serviços.

Se estiver em causa a suspensão do serviço de telefone ou de internet a um utente que seja consumidor (um utente que não destina à sua actividade profissional o serviço que lhe é prestado), por força do disposto no n.º 1, do art.º 52º-A, da Lei nº 5/2004, de 10 de Fevereiro “as empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público devem, na falta de pagamento dos valores constantes da factura, emitir um pré-aviso ao consumidor, concedendo-lhe um prazo adicional para pagamento [adicional face ao prazo concedido na factura para pagamento], de 30 dias”, sob pena de suspensão do serviço no prazo de 10 dias, a contar do termo desses 30, e, eventual,



resolução automática do contrato caso, 30 dias após tal suspensão,

não se mostre pago o valor em dívida ou celebrado um acordo com vista à sua regularização.

Podem alguns serviços ser em suspensos por falta de pagamento de outros serviços contratados?

Por regra não.

Nos termos da lei (art.º 5, n.º 4, da lei dos serviços públicos essenciais), “A prestação do serviço público não pode ser suspensa em consequência de falta de pagamento de qualquer outro serviço, ainda que incluído na mesma factura, salvo se forem funcionalmente indissociáveis”.

Assim, por exemplo, se numa mesma factura são cobrados serviços de telefone e internet, o utente pode pagar um dos serviços e recusar-se a pagar o outro que, por exemplo, não foi prestado, ou porque foi prestado defeituosamente.

Se o utente não pagar todos os serviços que lhe foram facturados numa mesma factura, pode exigir recibo das quantias que pagou?

Pode. Diz o art.º 6º, da lei dos serviços públicos essenciais que, salvo se os serviços forem funcionalmente indissociáveis, “não pode ser recusado o pagamento de um serviço público, ainda que facturado juntamente com outros, tendo o utente direito a que lhe seja dada quitação daquele” que efectuar o pagamento.

O que deve constar da factura relativa aos serviços prestados ao utente e que periodicidade deve ter?

Diz o art.º 9, n.º 1 que “o utente tem direito a uma factura que especifique devidamente os valores que apresenta”, a qual deve, nos termos da lei (art.º 9, n.º 2), “ter uma periodicidade mensal” e “discriminar os serviços prestados e as correspondentes tarifas”.



Há alguma especificidade no que toca às facturas a emitir no caso dos serviços relativos às comunicações electrónicas?

Sim. Neste caso, o utente tem direito a que, se o pedir e sem qualquer agravamento de preço, lhe seja emitida aquilo que vulgarmente se chama de ‘factura detalhada’. Ou seja, uma factura que, como refere a lei (art.º 9, n.º 3), traduza “com o maior pormenor possível os serviços prestados, sem prejuízo do legalmente estabelecido em matéria de salvaguarda dos direitos à privacidade e ao sigilo das comunicações”.

Há alguma especificidade no que toca às facturas a emitir no caso do serviço de fornecimento de energia eléctrica?

No caso do serviço de fornecimento de energia eléctrica, prevê a lei (art.º 9, n.º4) que a factura deve, obrigatoriamente, “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 económico geral (geralmente denominado de custo de interesse económico geral), e outras taxas e contribuições previstas na lei”.

É permitida a cobrança de consumos mínimos?

Não. A lei (art.º 8, n.º 1, da Lei nº 23/96) é categórica, neste caso, quando diz: “São proibidas a imposição e a cobrança de consumos mínimos”.

Alem disto, proíbe também a lei (n.º 2, do sobredito preceito legal) a cobrança aos utentes de “qualquer importância a título de preço, aluguer, amortização ou inspecção periódica de contadores ou outros instrumentos de medição dos serviços utilizados”, bem como, a cobrança de qualquer outra taxa de efeito equivalente às anteriores, independentemente da designação utilizada, e, ainda, a cobrança de “qualquer taxa que

não tenha uma correspondência directa com um encargo em que a entidade prestadora do serviço efectivamente incorra, com excepção da contribuição para o audiovisual”.



Como pode o prestador do serviço exigir o preço devido pelos serviços prestados?

A exigência do pagamento pelos serviços prestados é, nos termos da lei (art.º 10º, n.º 3), “comunicada ao utente, por escrito, com uma antecedência mínima de 10 dias úteis relativamente à data-limite fixada para efectuar o pagamento”. Ou seja, o utente tem que ter, no mínimo, 10 dias uteis para poder analisar a factura que lhe é apresentada, nomeadamente conferir os valores e consumos apresentados, e proceder ao seu pagamento ou reclamar, se for caso disso.

Quanto tempo tem o prestador do serviço para exigir o seu pagamento ao utente?

Nos termos da lei (art.º 10, n.º 1), “o direito ao recebimento do preço do serviço prestado prescreve no prazo de seis meses após a sua prestação”, sendo, ainda, durante este prazo que o prestador do serviço (caso o utente não pague) pode recorrer à cobrança coerciva dos valores em dívida, através da propositura de acção ou injunção com essa finalidade.

Findo este prazo, se o pagamento dos serviços prestados não foi feito, nem exigido coercivamente, a dívida prescreve, transformando-se, por via disso, em dívida natural e, consequentemente, inexigível judicialmente.

Em que situações o consumidor deixa de poder resolver livremente o contrato?

Diz a lei (art.º 10. n.º 2) que, “se, por qualquer motivo, incluindo o erro do prestador do serviço, tiver sido paga importância inferior à que corresponde ao consumo efectuado, o direito do prestador ao recebimento da diferença caduca dentro de seis meses após aquele pagamento”. Ou seja, se o prestador do serviço, no prazo de seis meses a contar da data do pagamento inicial, não receber do utente a diferença do preço em falta, nem propuser acção ou injunção com vista à sua cobrança, o seu direito caduca.

Não é de mera prescrição que neste caso se trata, mas de caducidade do direito, com todas as suas consequências legais, nomeadamente conhecimento oficioso (e não meramente provocado, como no caso da prescrição) por parte do tribunal.

O regime jurídico, previsto no art.º 10º, da lei dos serviços públicos essenciais, nomeadamente os prazos aí previstos de prescrição e caducidade aplicam-se ao fornecimento de todo o tipo de energia eléctrica?

Não. Não se aplica ao fornecimento de energia eléctrica de alta tensão.



Qual o tribunal materialmente competente para conhecer das acções destinadas à cobrança do preço dos serviços públicos essenciais?

Embora a jurisprudência se divida e haja acórdãos dos tribunais superiores a considerar competentes para dirimir estes litígios os tribunais cíveis e, outros, a considerar competentes os tribunais administrativos,



entendemos que os tribunais competentes em razão da matéria para conhecer das acções destinadas à cobrança do preço devido pelos serviços públicos essenciais prestados, são os tribunais cíveis.

As relações jurídicas administrativas são aquelas que conferem poderes de autoridade, são relações em que, de um lado, está um ente publico (ou um ente privado dotado de poderes públicos naquela relação controvertida) e, do outro, um privado. São aquelas relações em que se pretende impor restrições de interesse público à administração perante particulares, ou em que se atribuem direitos ou impõe deveres públicos aos particulares perante a administração.

Ora, numa situação em que o que está em causa é um pagamento de um preço por um serviço prestado, o que se discute é uma relação de direito privado.

