



Avenida da China, Cidade da Praia,
CP.: 237A, República de Cabo Verde
Telefones: (+238) 260 13 34 / (+238) 260 38 30
VOIP (+238) 350 38 30
Email: info@provedordejustica.cv
www.provedordejustica.cv

ANÁLISE DOS CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CELEBRADOS COM A ELECTRA E REGIME LEGAL APLICÁVEL

INTRODUÇÃO

No caso dos contratos celebrados com a empresa Electra, os consumidores celebram contratos não precedidos de qualquer fase de negociação. Existe uma uniformização dos contratos, tendo em conta a dimensão da empresa. Ou seja, não se verifica o postulado da negociação privada que assenta na igualdade formal das partes. Na verdade, uma das partes contraentes elabora a sua declaração negocial antes do início das negociações (pré-elaboração), que é aplicável genericamente a todos os seus contraentes, sem conceder aos mesmos uma possibilidade alternativa que não seja a rejeição ou aceitação, sendo-lhes, portanto, obstada a possibilidade de debater ou questionar o conteúdo do contrato, ou completá-lo com o conteúdo concreto que achem por bem.

Como já se disse, a dimensão da empresa e o monopólio obrigam a que todos contratem com a empresa que detém o monopólio, através dos contratos pré-elaborados, de modo a acelerar as operações necessárias à disponibilização dos serviços e a planificar, nos diferentes aspetos.

Vejamos então os contratos utilizados pela Electra, e o regime legal aplicável:



Avenida da China, Cidade da Praia,
CP.: 237A, República de Cabo Verde
Telefones: (+238) 260 13 34 / (+238) 260 38 30
VOIP (+238) 350 38 30
Email: info@provedordejustica.cv
www.provedordejustica.cv

REGIME LEGAL APLICÁVEL

Decreto Legislativo n.º 3/2015, de 19 de outubro - que regula o Código de Água e Saneamento.

Lei 88/V/98, de 31 de dezembro - que aprova o regime jurídico de proteção e defesa dos consumidores.

Lei 88/VI/2006, de 9 de janeiro, alterada pela Lei 21/VIII/2012, de 19 de dezembro - que consagra as regras a que deve obedecer a prestação de serviços públicos essenciais em ordem a protecção do utente.

Decreto Legislativo n.º 31-A/99 de 30 de Agosto - que aprova o Código Civil.

Decreto-Lei n.º 19/2008, de 9 de junho- que institui a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações em todos os estabelecimentos de fornecimento de bens ou prestação de serviços.

Decreto Lei n.º 54/99, de 30 de agosto - que estabelece as bases do sistema elétrico

ANÁLISE DO CONTRATO UTILIZADO PELA ELECTRA

- Instala o ramal de ligação à rede e distribuição, não referindo questões como o prazo para que tal ligação seja executada, após solicitação do consumidor, nem os respectivos custos;
- Refere que o fornecimento poderá ser interrompido em caso de avarias nas redes de distribuição ou centrais produtoras, temporais, inundações, inspecções e outros, utilizando aqui um termo ("outros") que deixa total abertura para que cortes de fornecimento sejam realizados, por outro lado não prevê qualquer direito para o consumidor, ou obrigação perante este;
- Quanto à cláusula 3ª, estamos claramente perante crimes, pelo que, deverão ser tratados nas instâncias competentes; não se encontra objecção a esta cláusula;
- Quanto à cláusula 4ª, apenas estão previstas sanções direccionadas ao consumidor, sem prever qualquer direito do consumidor, nem mesmo o direito ao aviso de corte ou ao contraditório;
- Quanto à cláusula 5ª, esta apenas prevê obrigações do consumidor, como sejam o pagamento mensal dos consumos, acrescidos de juros de mora caso o pagamento seja efectuado após a data limite indicada na factura (mais uma vez, sem que se preveja um aviso de corte); as alíneas b) e c) voltam a referir situações de prática de crimes; a alínea d) refere a obrigatoriedade de manutenção dos equipamentos do fornecedor de serviços; a alínea e) menciona a obrigatoriedade de o consumidor permitir o acesso aos equipamentos para efeitos de leitura, fiscalização dos contadores ou da própria instalação interna. Porém, não refere a periodicidade da leitura, bem como não refere, em caso de



Avenida da China, Cidade da Praia,
CP.: 237A, República de Cabo Verde
Telefones: (+238) 260 13 34 / (+238) 260 38 30
VOIP (+238) 350 38 30
Email: info@provedordejustica.cv
www.provedordejustica.cv

fiscalização solicitada pelo consumidor, o prazo dentro do qual a mesma terá que se realizar (pense-se no caso de um consumidor detectar uma avaria e comunicar ao fornecedor); as alíneas f) e g) mostram-se de acordo com o estabelecido no n.º 2 do artigo 344.º do Decreto Legislativo n.º 3/2015, de 19 de outubro, e artigo 16.º da Lei n.º 87/VI/2006, de 9 de Janeiro, que consagra as regras a que deve obedecer a prestação de serviços públicos essenciais em ordem à protecção do utente;

- A cláusula 6ª acompanha o previsto no n.º 4 do artigo 16 (‘*Não será prestada caução se, regularizada a dívida objecto do incumprimento, o consumidor optar pela transferência bancária como forma de pagamento dos serviços*’);

- Quanto à cláusula 7ª, nada é referido quanto à forma do procedimento, nem ao prazo atribuído ao fornecedor para efectivação do corte de fornecimento, a pedido do consumidor.

Em conclusão apenas verificam-se presentes os direitos do fornecedor do serviço e obrigações do consumidor, quando, sabemos que um contrato, ainda que consideremos de “adesão” (ou seja não há negociação directa entre as partes no estabelecimento do clausulado) por ser uma relação sinalagmática terá que prever direitos e obrigações para ambas as partes.

A mera impossibilidade, por parte dos destinatários, de um conhecimento rigoroso de todas as implicações dos textos a que adiram, ou as hipóteses alternativas que tal adesão comporte, como omissões de direitos e obrigações de ambos os contratantes, tornam viáveis situações abusivas e inconvenientes.

ANÁLISE DO REGIME JURÍDICO APLICÁVEL ¹

I- Princípios

Artigo 306.º do Decreto Legislativo n.º 3/2015, de 19 de outubro

"1. A prestação de serviços de abastecimento e de saneamento rege-se pelos seguintes princípios:

- a) Utilidade pública - a prestação dos serviços é uma atividade de utilidade pública que tem em vista o desenvolvimento económico nacional e o bem-estar social dos indivíduos e comunidades;*
- b) Universalidade - no quadro e nos termos das leis e regulamentos e das licenças e concessões pertinentes, todos os cidadãos dentro da área respetiva que requeiram o serviço, devem ser servidos, em conformidade com os planos de expansão estabelecidos e mediante o pagamento de tarifas adequadas à qualidade do serviço prestado;*
- c) Igualdade e solidariedade - a prestação dos serviços deve ser feita em igualdade de condições para todos os consumidores e clientes, sem prejuízo do regime de tarifas tomar em consideração as necessidades de consumidores de baixo rendimento, a situação específica das áreas rurais e outros casos especiais, incluindo a promoção do uso racional da água;*
- d) Qualidade do serviço, eficiência e fiabilidade - a prestação dos serviços deve ser feita com a qualidade apropriada em conformidade com normas de eficiência e outras em vigor;*
- e) Transparência - a prestação e o controlo dos serviços devem obedecer a regras e*

¹ Quanto ao **sistema elétrico**, é em todo semelhante ao da água e saneamento. Vejam-se os seguintes artigos do **Decreto Lei n.º 54/99, de 30 de agosto**: art.º 3 (Contrato tipo de fornecimento), art.º 8 (obrigações das Entidades Reguladas), art.º 9 Princípios do sistema elétrico e da Regulação), art.º 85.º (Serviço Universal), art.º 87.º (discriminação), art.º 88.º (Queixas dos consumidores), art.º 89.º (Contadores), art.º 90.º (Facturação), art.º 91.º (Suspensão de Fornecimento), art.º 96.º (Procedimentos de Suspensão e interrupção), art.º 99.º (Acesso a Propriedades)

procedimentos abertos e baseados em regulamentos e diretivas acessíveis aos interessados;

f) Preços razoáveis e justos - os serviços devem ser prestados em termos e condições que, no âmbito das respetivas licenças e concessões, salvaguardem o seu equilíbrio económico-financeiro;

g) Proteção ambiental - a prestação dos serviços deve assegurar a preservação e proteção de recursos naturais;

h) Concorrência - tanto quanto possível e economicamente viável, a prestação dos serviços deve ser organizada em regime concorrencial;

i) Equilíbrio de Interesses - o sistema de prestação dos serviços deve assegurar o equilíbrio dos interesses dos consumidores e fornecedores, de uma forma coerente com os objetivos e condições socioeconómicas do país.

2. A prestação dos serviços referidos no número anterior deve ser regulada, técnica e economicamente, tendo em vista:

a) O fornecimento seguro e fiável de água e de serviços de saneamento que sejam suficiente para as necessidades do consumidor e do desenvolvimento económico do país, no quadro de programas nacionais de água e de saneamento e das demais políticas do Estado;

b) O fornecimento de água e prestação de serviços de saneamento a preços justos, razoáveis e não discriminatórios;

c) A eficiência na produção, distribuição e uso de água e na prestação de serviços de saneamento, se necessário, através de incentivos apropriados e efetivos;

d) Um ambiente envolvente onde entidades bem geridas têm oportunidade de obter resultados financeiros positivos;

e) O uso eficiente e favorável ao ambiente dos recursos hídricos do país;

f) A preservação da segurança, da saúde pública e do conforto dos cidadãos.

3. Na falta de capacidade de pagamento a que se refere a alínea b) do n.º 1 por situação de pobreza ou qualquer outra forma de vulnerabilidade social e/ ou económica o Estado deve criar mecanismos que garantam o acesso através de medidas de discriminação positiva."

A Lei 88/V/98, de 31 de dezembro que aprova o regime jurídico de protecção e defesa dos consumidores, prevê direitos do consumidor semelhantes aos princípios referidos artigo 306.º do Decreto Legislativo n.º 3/2015, de 19 de outubro, a saber:

"Artigo 7º

(Direitos do consumidor)²

² Artigo 8º (**Direito à qualidade dos bens e serviços**) 1. Os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazerem os fins e as necessidades a que se destinam e produzir os efeitos que se lhes atribui, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou na falta delas de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor. (í); Artigo 11º (**Direito à informação e dever de informar**) 1. O consumidor tem direito a receber informação geral e particular sobre todos os bens, serviços e direitos oferecidos no mercado pelo fornecedor para consumo ou aquisição. 2. O fornecedor de bens ou prestador de serviços, deve, tanto nas negociações como na celebração de um contrato, informar clara, objectiva e adequadamente o consumidor nomeadamente, sobre características, composição e preço do bem ou serviço, bem como sobre o período de vigência do contrato, garantias, prazos de entrega e assistência após a conclusão do negócio jurídico. 3. A obrigação de informar impende também sobre o produtor, o fabricante, o importador, o distribuidor, o embalador e o armazenista, por forma que cada elo do ciclo produção-consumo possa encontrar-se habilitado a cumprir a sua obrigação de informar o elo imediato até ao consumidor, destinatário final da informação. 4. Os riscos para a saúde e segurança dos consumidores que possa resultar da normal utilização de bens ou serviços perigosos devem ser comunicados, de modo claro, completo e adequado, pelo fornecedor ou prestador de serviços ao potencial consumidor. 5. Quando se verifique falta de informação, informação insuficiente, ilegível ou ambígua que comprometa a utilização adequada do bem ou do serviço, o consumidor goza do direito de retractação do contrato relativo à sua aquisição ou prestação, no prazo de sete dias úteis a contar da data de recepção do bem ou da data de celebração do contrato de prestação de serviços. 6. O fornecedor de bens ou o prestador de serviços e direito que viole o dever de informar responde pelos danos que causar ao consumidor, sendo solidariamente responsáveis os demais intervenientes na cadeia da produção, à distribuição que hajam violado o dever de informação. 7. O dever de informar não pode ser denegado ou condicionado por invocação de segredo de fabrico não tutelado na lei, nem pode prejudicar o regime jurídico das cláusulas contratuais gerais ou contra legislação mais favorável para o consumidor.ö

Artigo 12º (**Dever de comunicação por parte das empresas de monopólio e exclusivo**) 1. Os serviços e as empresas que funcionam em regime de monopólio ou exclusivo e que forneçam bens ou prestem serviços essenciais aos consumidores são obrigados a prestar informação pública sempre que se desenvolvam operações de corte ou interrupção de fornecimento de bens ou prestação de serviços. 2. Os actos de corte ou interrupção de fornecimentos de bens e prestação de serviços quando se fundem em falta de pagamento das facturas devem ser comunicados ao consumidor com antecedência de quinze dias em relação a data marcada para a sua execução.ö Artigo 13º (**Direito à protecção dos interesses económicos**) 1. O consumidor tem o direito à protecção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa fé, nos preliminares, na

O consumidor tem direito:

- a) À qualidade dos bens e serviços;
- b) (...)
- c)(...)
- d) À informação para o consumo;
- e) À protecção dos interesses económicos;
- f) À prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos individuais homogêneos, colectivos ou difusos;
- g) (...)
- h) (...)
- i) (...)
- j) À informação prévia em processos de corte ou interrupção de fornecimento de bens ou prestação de serviços efectuados por empresas funcionando em regime de monopólio e exclusivo ou que sejam concessionárias de serviço público."

Refira-se que no ordenamento jurídico, não existe o regime das Cláusulas Contratuais Gerais referido no n.º 3 do artigo 13.º da Lei 88/V/98, de 31 de dezembro, pelo que, o consumidor fica desprotegido tanto na formação como na vigência dos contratos, podendo, por se tratarem de contratos pré-elaborados,

formação e ainda na vigência dos contratos. 2. Com vista à prevenção de abusos resultantes de contratos pré-elaborados, o fornecedor de bens e prestador de serviços estão obrigados:

- a) À redacção clara e precisa, em caracteres facilmente legíveis, das cláusulas contratuais gerais, incluindo as inseridas em contratos singulares;
 - b) À não inclusão de cláusulas em contratos singulares que originem significativo desequilíbrios em detrimento do consumidor.
3. À inobservância do disposto no número anterior fica sujeita ao regime das cláusulas contratuais gerais. 4. (í)5. O consumidor tem direito à assistência após a venda, com incidência no fornecimento de peças e acessórios, pelo período de duração média normal dos produtos fornecidos. 6.(í)ö



Avenida da China, Cidade da Praia,
CP.: 237A, República de Cabo Verde
Telefones: (+238) 260 13 34 / (+238) 260 38 30
VOIP (+238) 350 38 30
Email: info@provedordejjustica.cv
www.provedordejjustica.cv

ou de adesão, o fornecedor de serviços “import”, por ausência de negociação e consequência do regime de monopólio, unilateralmente contratos que violem as obrigações legais descritas na Lei 88/V/98, de 31 de dezembro; Lei 88/VI/2006, de 9 de janeiro, alterada pela Lei 21/VIII/2012, de 19 de dezembro e no Decreto Legislativo n.º 3/2015, de 19 de outubro.

Um regime jurídico das cláusulas contratuais gerais adquire, pois, uma flagrante premência. Convirá, no entanto, reconduzi-lo às suas autênticas dimensões, isto é, encontrar soluções jurídicas para o desequilíbrio social e o afastamento de situações de injustiças, a observância dos imperativos constitucionais de combate aos abusos do poder económico e de defesa do consumidor, tendo o princípio da boa-fé como critério basilar ou de controle para determinar na construção do regime, a validade ou não das cláusulas contratuais gerais.

O apelo ao conceito de ordem pública é um outro alicerce.

Por outro lado, também não é garantido o princípio da transparência pois os interessados não conhecem os procedimentos da empresa nem em que regulamentos e diretivas se baseiam. Pense-se a título de exemplo nas seguintes questões que não estão positivadas, mas cujas respostas, são do interesse do consumidor, sob pena de verem violados alguns dos direitos previstos nos diplomas referidos:

- Qual o departamento que emite ordem de serviço para a realização das contagens?

- Existe uma monitorização da intervenção do técnico que realiza a contagens, a quem é comunicada, qual o procedimento (registo no sistema informático?), qual o departamento responsável, quais os prazos para executar os procedimentos;
- Quem elabora a facturação e quem monitoriza?
- Como é comunicada a facturação ao cliente e quem monitoriza a comunicação mensal da facturação?
- Existe uma monitorização diária dos pagamentos?
- Qual o departamento que monitoriza os avisos de corte e quais os procedimentos?
- Avarias e outras reclamações a que departamento são dirigidas, quem monitoriza e regista a entrada de reclamações/ comunicações de avarias, quem responde às reclamações, quem gere as ordens de intervenção em caso de avaria? Qual o prazo entre a comunicação da avaria/reclamação e a intervenção (competências, formação, procedimentos documentados, especificações técnicas ou instruções)?

A quem é reportado o relatório final da intervenção/resultado? Quem encerra o processo aberto por avaria ou reclamação (procedimentos)? respostas a situações de emergência?...

Em suma, colocam-se várias questões, a propósito do princípio da transparência, que respeitam a questões organizativas que podem ser divididas da seguinte forma:

- 1- Quais os procedimentos, identificar aspetos que podem influenciar o que foi planeado; manter procedimentos atualizados; como são dados a conhecer, controle de procedimentos, validação dos procedimentos revisão de procedimentos;
- 2- Validar ou rever os procedimentos (controle operacional, folhas de verificação para recolha de dados, verificar desvios, verificar tendências, detectar causa raiz, controle documental de registos, verificação da conformidade legal, medição e monitorização;)
- 3- Verificar a conformidade do serviço prestado, pretendido e de acordo com a política definida – in put;
- 4- Atuar, introduzir melhorias, tratamento de não conformidades e adoção de medidas corretivas - out put

Artigo 315.º do Decreto Legislativo n.º 3/2015, de 19 de outubro

Relatórios anuais

"1. As entidades reguladas devem **preparar e submeter ao Regulador Económico o relatório e contas anuais, auditados.**

2. O Regulador Económico, pode, além disso, solicitar às entidades reguladas outras informações, nomeadamente sobre:

- a) Contratos de construção e uso de instalações, incluindo os respetivos orçamentos;
- b) Contratos entre fornecedores de serviços regulados para uso comum;
- c) Receitas, classificadas de acordo com o tipo de serviço prestado;
- d) Contratos de fornecimento de eletricidade;
- e) Balancetes e índices de eficiência da prestação dos serviços;

- f) *Faturação de consumidores e pagamentos em atraso;*
- g) *Acidentes;*
- h) *Objetivos de desempenho e grau de cumprimento de tais objetivos em anos anteriores;*
- i) *Níveis de serviço, o desempenho em matéria de informação, educação e comunicação, o número de reclamações havidas, volumes de consumo, beneficiários, níveis de atendimento, entre outros."*

II- Formação do contrato

Alinea y) do artigo 3º, do Decreto Legislativo n.º 3/2015, de 19 de outubro

" Contrato tipo de fornecimento - um acordo definindo direitos e obrigações recíprocos do distribuidor e do consumidor relativamente às condições de fornecimento e uso do serviço de água e de saneamento, **previamente aprovado pelo Regulador Económico;**"

a) Princípios contratuais e deveres das partes

Artigo 332.º, Decreto Legislativo n.º 3/2015, de 19 de outubro

Contrato

1. "As relações entre as entidades reguladas e os consumidores **devem ser estabelecidas mediante contrato tipo de fornecimento de modelo aprovado pelo Regulador Económico.**
2. **São objeto de cláusulas especiais os serviços de fornecimento de água** e de recolha de águas residuais que, devido ao seu elevado impacte nas redes de distribuição ou de drenagem, devam ter tratamento específico.
3. Quando as águas residuais industriais a recolher possuam características agressivas ou

perturbadoras dos sistemas públicos, os contratos devem incluir a exigência do seu pré-tratamento antes da sua ligação ao sistema público.

4. Estabelecem-se ainda cláusulas especiais para fornecimentos temporários ou sazonais de água a:

a) Estaleiros e obras; b) Zonas de concentração populacional temporária, tais como feiras e exposições.

5. O pedido de fornecimento de água e de recolha de águas residuais é da iniciativa do consumidor.”

Obs: tanto quanto foi possível apurar não existe um contrato tipo de fornecimento de modelo aprovado pelo Regulador Económico.

b) Obrigações gerais do prestador de serviços na formação do contrato

Artigo 330º Decreto Legislativo n.º 3/2015, de 19 de outubro

Boa-fé

“O prestador dos serviços de abastecimento e saneamento deve proceder de boa-fé e em conformidade com os ditames que decorram da natureza pública do serviço e os princípios que regem a prestação dos mesmos.”

Artigo 3.º da Lei n.º 88/VI/2006, de 9 de Janeiro

Princípio geral

O prestador do serviço deve proceder de **boa fé** e em conformidade com os

ditames que decorram da natureza pública do serviço, tendo igualmente em conta a importância dos interesses dos utentes que se pretende proteger.

Artigo 338.º do Decreto Legislativo n.º 3/2015, de 19 de outubro

Dever de informação

"A entidade regulada tem o dever de informar o consumidor das condições em que o serviço é prestado e prestar-lhe todos os esclarecimentos que se justificam, de acordo com as circunstâncias".

Artigo 4.º da Lei n.º 88/VI/2006, de 9 de Janeiro

Dever de informação

"1. O prestador do serviço deve informar convenientemente a outra parte das condições em que o serviço é fornecido e prestar-lhe todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias".

2. (...)

Artigo 333.º do Decreto Legislativo n.º 3/2015, de 19 de outubro

Proibição da discriminação

"As entidades reguladas não podem dar tratamento diferenciado aos consumidores quanto a termos, condições, preços e qualidade dos serviços, salvo autorização expressa dada por lei ou, no âmbito dela, por regulamento, pela licença ou pelo contrato de concessão."

Artigo 12.º da Lei 88/VI/2006, de 9 de janeiro

Carácter injuntivo dos direitos

"1. É nula qualquer convenção ou disposição que exclua ou limite os direitos atribuídos aos utentes pelo presente diploma.

2. A nulidade referida no número anterior apenas pode ser invocada pelo utente.

3. O utente pode optar pela manutenção do contrato quando alguma das suas cláusulas seja nula."

c) Obrigações gerais do consumidor na formação do contrato

O consumidor na formação do contrato obriga-se a:

Artigo 331.º do Decreto Legislativo n.º 3/2015, de 19 de outubro

Deveres dos consumidores

"Sem prejuízo de legislação específica, são deveres dos consumidores dos sistemas públicos de abastecimento e de saneamento:

- a) Cumprir as disposições do presente Código e normas complementares;*
- b) Pagar as tarifas devidas pela prestação dos serviços;*
- c) Não fazer uso indevido ou danificar qualquer obra ou equipamento dos sistemas públicos;*
- d) Não proceder à execução de ligações ao sistema público sem autorização da entidade gestora;*
- e) Não utilizar, nem permitir que sejam utilizados fora das especificações técnicas e contratuais*

os equipamentos e instalações da entidade regulada que lhes tenham sido fornecidos;

f) Não alterar o ramal de ligação estabelecido entre a rede geral e a rede predial.”

Artigo 337.º do Decreto Legislativo n.º 3/2015, de 19 de outubro

Acesso a instalações

“1. Os consumidores devem permitir aos comissários, agentes ou representantes devidamente credenciados das entidades reguladas o acesso às suas instalações para inspecionarem e retirarem contadores e outros equipamentos, para fiscalização de infrações ou em outras circunstâncias em que a segurança de pessoas e bens esteja envolvida.

- 1. Salvo situações de emergência, o acesso previsto nos termos do número anterior carece de aviso prévio ao consumidor.”*

Sem prescindir, porque de não menos importância, importa que os consumidores percebam o fluxo procedimental, desde o momento em que assinam o contrato e o início do fornecimento do serviço (onde celebrar os contratos/ quem valida os contratos/ quem dá ordem de estabelecimento da ligação e início do fornecimento do serviço / quais os técnicos ou departamento responsável/ a quem é transmitido o estabelecimento da ligação e início do fornecimento do serviço / quem monitoriza e de que forma todo o procedimento, bem como quais os respectivos prazos).

III- EXECUÇÃO DO CONTRATO

Artigo 322.º do Decreto Legislativo n.º 3/2015, de 19 de outubro

Contadores de água

A entidade gestora é obrigada a fornecer, instalar e assegurar a manutenção de contadores de água das ligações prediais.

Artigo 321.º do Decreto Legislativo n.º 3/2015, de 19 de outubro

Obrigatoriedade de fornecimento de água e recolha de águas residuais

"1. A entidade gestora é obrigada a fornecer água potável aos sistemas prediais e deles recolher águas residuais, de acordo com o plano geral que lhe incumbe elaborar nos termos do presente Código.

2. A entidade gestora pode interromper o fornecimento de água aos sistemas prediais nas seguintes situações:

- a) Alteração da qualidade da água distribuída ou previsão da sua deterioração a curto prazo;*
- b) Avarias ou obras no sistema público de distribuição ou no sistema predial, sempre que os trabalhos justifiquem essa suspensão;*
- c) Ausência de condições de salubridade no Sistema predial;*
- d) Casos fortuitos ou de força maior, nomeadamente incêndios, inundações e redução imprevista do caudal ou poluição temporariamente incontrolável das captações;*
- e) Trabalhos de reparação ou substituição de ramais de ligação;*
- f) Modificação programada das condições de exploração do sistema público ou alteração justificada das pressões de serviço;*
- g) Outras indicadas por regulamento.*

3. A entidade gestora deve informar antecipadamente a interrupção do fornecimento, salvo em casos fortuitos ou de força maior.

Artigo 335.º do Decreto Legislativo n.º 3/2015, de 19 de outubro

Contagem, faturação, cobrança e recibo

"1. O contador de água consumida deve ser lido com a regularidade estipulada no contrato, e, na falta de estipulação, pelo menos de dois em dois meses.

2. O consumidor tem o direito de reclamar para a entidade gestora sempre que julgue que o contador não mede corretamente a água consumida, não podendo aquela entidade opor-se à sua verificação extraordinária, que é feita nos termos da legislação em vigor.

3. A entidade regulada tem a obrigação de faturar o consumidor com a regularidade estipulada no contrato e, na falta de estipulação, mensalmente.

4. Pode ser estipulado o sistema de conta certa, com leitura única no final do período acordado, trimestral, anual ou semestral, pagamento mensal de uma prestação fixa, faturação e acerto de contas no final do período.

5. A fatura deve discriminar, de forma clara e transparente, cada serviço prestado a que se refere, as tarifas e o modo de aplicação utilizados, o número, a série e a data do Boletim Oficial em que se encontram publicados, os montantes devidos por cada serviço prestado, o modo como foram calculados e o período a que respeita, devendo o Regulador Económico aprovar o respetivo modelo.

6. A entidade regulada é obrigada a passar recibo de qualquer quantia paga pelos clientes ou consumidores, devendo o Regulador Económico aprovar o respetivo modelo.

7. Pode a entidade regulada adotar sistemas de pré-pagamento, aprovados pelo Regulador Económico mediante a instalação de contadores e demais equipamentos adequados, devidamente aprovados e certificados pelo Regulador Técnico.

Artigo 10.º da Lei n.º 88/VI/2006, de 9 de janeiro, alterada pela Lei 21/VIII/2012, de 19 de dezembro

Facturação

"1. O utente tem direito a uma factura mensal que especifique devidamente os valores que apresenta.

2. (...)

3. (...)

4. A factura é disponibilizada ao utente pelo meio mais expedito, seguro e eficaz, podendo, sempre que possível, ser feito através da entrega ao domicílio, nas Casas do Cidadão, nas caixas automáticas e nas instalações da concessionária, bem como por via da Internet e por SMS, quando acordado."

Artigo 341.º do Decreto Legislativo n.º 3/2015, de 19 de outubro

Consumos mínimos

"São proibidos a imposição e a cobrança de consumos mínimos dos serviços de abastecimento e saneamento."

Artigo 8.º da Lei 88/VI/2006, de 9 de janeiro

Consumos mínimos

"São proibidas a imposição e a cobrança de consumos mínimos."

Artigo 342.º do Decreto Legislativo n.º 3/2015, de 19 de outubro

Faturação por estimativa

"1. É proibida a faturação por estimativa, salvo nos seguintes casos:

a) Quando, por razões imputáveis aos consumidores, o fornecedor não puder aceder aos equipamentos ou proceder à sua medição; ou b) Quando o método de estimativa estiver previsto em contrato de modelo a aprovar pelo Regulador Económico. 2. No caso previsto na alínea a) do número anterior o consumidor que não se conformar com o valor estimado pode dirigir-se aos serviços da entidade regulada para se proceder aos ajustamentos que se impuserem em face do consumo real."

Artigo 9.º da Lei 88/VI/2006, de 9 de janeiro

Facturação por estimativa

"A facturação por estimativa só é permitida:

a) Quando, por razões imputáveis aos utentes, o fornecedor não puder aceder aos equipamentos de medição;
b) Quando o método de estimativa estiver previsto em contrato de modelo aprovado pelas Agências de Regulação."

Artigo 340.º do Decreto Legislativo n.º 3/2015, de 19 de outubro

Direito a quitação parcial

"Não pode ser recusado o pagamento dos serviços de abastecimento e saneamento, ainda quando faturado juntamente com outros, tendo o consumidor direito a que lhe seja dada quitação daquele, salvo quando forem funcionalmente indissociáveis."

Artigo 6.º da Lei 88/VI/2006, 9 de janeiro

Direito a quitação parcial³

"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, salvo o disposto na parte final do n.º 4 do artigo anterior".

Artigo 339.º do Decreto Legislativo n.º 3/2015, de 19 de outubro

Suspensão de prestação de serviço

"1. A entidade regulada pode suspender a prestação do serviço ao consumidor que esteja em mora no pagamento de faturas por mais de 30 (trinta) dias, e mediante comunicação com antecedência de quinze dias em relação à data da suspensão, por escrito, por meio de comunicação social de grande penetração no universo a que pertence o consumidor em dívida.

2. A advertência de suspensão da prestação do serviço por não pagamento da fatura no prazo de trinta dias e o aviso prévio de corte referidos no número anterior devem constar da própria fatura de forma clara e precisa e em caracteres facilmente legíveis.

3. A entidade regulada pode igualmente suspender a prestação do serviço, sem prejuízo de outros procedimentos legais:

- a) Quando tenha sido obtido com fraude;*
- b) Em caso de grave ou reiterada negligência no uso equipamento instalado;*
- c) Em caso de transferência ou revenda dos serviços pelo consumidor;*
- d) Em caso de uso ou permissão de uso dos equipamentos e instalações da entidade regulada*

³O Referido n.º "4. *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.*"

fora das especificações técnicas ou contratuais;

e) Noutros casos previstos em regulamento.

4. Por regulamento são estabelecidos os procedimentos e custos da reativação do serviço ao consumidor a quem a prestação foi suspensa.

5. A agência de regulação pode complementar a regulamentação da suspensão da prestação do serviço.”

Artigo 16.º da Lei 88/VI/2006, de 9 de janeiro⁴

Caução em caso de incumprimento

“1. Os fornecedores dos serviços públicos essenciais apenas podem exigir a prestação de caução nas situações de restabelecimento de fornecimento, na sequência de interrupção decorrente de incumprimento contratual imputável ao consumidor.

2. A caução poderá ser prestada em numerário, cheque ou transferência electrónica ou através de garantia bancária ou seguro-caução.

3. O valor e a forma de cálculo das cauções serão fixados pelas agências reguladoras dos diferentes serviços públicos essenciais.

4. Não será prestada caução se, regularizada a dívida objecto do incumprimento, o consumidor optar pela transferência bancária como forma de pagamento dos serviços.

5. Sempre que o consumidor, que haja prestado caução, nos termos do nº 1 opte posteriormente pela transferência bancária como forma de pagamento, a caução prestada será devolvida nos termos do artigo 18.º.”⁵

⁴ Encontram-se fixados no Regulamento de cálculo das cauções - Despacho n.º 06/06 da Agência de Regulação Económica (ARE).

⁵ Artigo 18.º da Lei 88/VI/2006, de 9 de janeiro “**Restituição da caução** 1. Findo o contrato de fornecimento, por qualquer das formas legal ou contratualmente estabelecidas, a caução prestada é restituída ao consumidor, deduzida dos montantes em dívida. 2. A quantia a restituir será actualizada em relação à data da sua última alteração, com base no índice anual de preços ao consumidor, publicada pelo Instituto Nacional de Estatística.ö

Artigo 5.º da Lei 88/VI/2006, de 9 de janeiro, alterada pela Lei 21/VIII/2012, de 19 de dezembro

Suspensão do fornecimento do serviço público

"1. A prestação do serviço ao utente, salvo casos fortuitos ou de força maior, pode ser suspensa por falta de pagamento de facturas com mais de trinta dias em atraso, mediante comunicação com quinze dias de antecedência em relação à data da suspensão.

2. A advertência da suspensão por não pagamento da factura no prazo de trinta dias e a comunicação prévia referidos no número anterior devem constar da própria factura de forma clara e precisa e em caracteres facilmente legíveis.

3. [revogado]

4. 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.

5.(...)."

Artigo 343.º do Decreto Legislativo n.º 3/2015, de 19 de outubro

Prescrição e caducidade

"1. O direito de exigir o pagamento do preço do serviço prestado prescreve no prazo de 5 (cinco) anos a contar da sua prestação.

2. Porém, se por erro do prestador do serviço, for paga importância inferior ao que corresponde ao consumo efetuado o direito ao recebimento da diferença de preço caduca no prazo de 6 (seis) meses após aquele pagamento."

Artigo 11.º da Lei 88/VI/2006⁶, de 9 de janeiro, alterada pela Lei 21/VIII/2012, de 19 de dezembro⁷

Prescrição e caducidade

"1. O direito de exigir o pagamento do preço do serviço prestado está sujeito ao prazo de prescrição previsto na alínea g) do artigo 310º do Código Civil para as prestações periodicamente renováveis.

Artigo 334.º do Decreto Legislativo n.º 3/2015, de 19 de outubro

Consideração das reclamações dos clientes e consumidores

"1. As entidades reguladas devem responder às reclamações dos consumidores, nos termos das leis e regulamentos de proteção dos direitos do consumidor e das normas, diretivas e orientações dos Reguladores.

2. Para efeito do disposto no número anterior, as entidades reguladas devem dispor de meios simples e eficientes de reclamação da qualidade dos serviços prestados, bem como de um sistema eficaz de processamento e tratamento das mesmas.

3. As reclamações relativas aos serviços de abastecimento e de saneamento de águas residuais devem ser endereçadas ao Regulador Económico que pode solicitar apoio ao Regulador Técnico na sua resolução.

4. As reclamações relativas a outros usos devem ser endereçadas ao Regulador Técnico."

⁶ Redação antes da alteração "1. O direito de exigir o pagamento do preço do serviço prestado prescreve no prazo de seis meses após a sua prestação."

⁷ Alínea g) do artigo 310.º do Código Civil: " Prescrevem no prazo de 5 anos: (...); g) quaisquer outras prestações periodicamente renováveis.

Artigo 4º do Decreto-Lei nº 19/2008, de 9 de Junho⁸⁹

Obrigações do fornecedor de bens ou prestador de serviços

"1. O fornecedor de bens ou prestador de serviços é obrigado a:

- a) Possuir o livro de reclamações nos estabelecimentos a que respeita a actividade;*
- b) Facultar imediata e gratuitamente ao utente o livro de reclamações sempre que por este lhe seja solicitado;*
- c) Afixar no seu estabelecimento, em local bem visível e com caracteres facilmente legíveis pelo utente, um letreiro com a informação: «Este estabelecimento dispõe de livro de reclamações» e a identificação completa e a morada da entidade junto da qual o utente deve apresentar a reclamação; e*
- d) Manter, por um período mínimo de três anos, um arquivo organizado dos livros de reclamações que tenha encerrado.*

2. O fornecedor de bens ou prestador de serviços não pode justificar a falta de livro de reclamações no estabelecimento onde o utente o solicita pelo facto de o mesmo se encontrar disponível noutros estabelecimentos, dependências ou sucursais.

3. O fornecedor de bens ou prestador de serviços ou o funcionário do estabelecimento não pode condicionar a apresentação do livro de reclamações à necessidade de identificação do utente, sem prejuízo do disposto na alínea a) do número 2 do artigo 5º.

4. Quando o livro de reclamações não for imediatamente facultado ao utente, este pode requerer a presença da autoridade policial a fim de remover essa recusa ou de que essa autoridade tome nota da ocorrência e a faça chegar à entidade competente para fiscalizar o sector em causa."

⁸ Alínea a) do número 2 do artigo 5º: Artigo 5º **Formulação da reclamação** (...) 2. Na formulação da reclamação, o utente deve: a) Preencher de forma correcta e completa todos os campos relativos à sua identificação e endereço; (...)

⁹ vide i., da alínea c) do Anexo) Decreto Lei n.º 19/2008, de 9 de Junho.

IV- CESSAÇÃO DO CONTRATO

O Decreto Legislativo n.º 3/2015, de 19 de outubro, nada refere quanto à matéria.

Não existindo um regime que estipule as **Cláusulas contratuais gerais**, recorremos ao regime Geral previsto no Código Civil, segundo o qual:

O artigo 270º do Decreto Legislativo n.º 31-A/99 de 30 de Agosto¹⁰

Condição e termo

"As partes podem subordinar a um acontecimento futuro e incerto a produção dos efeitos do negócio jurídico ou a sua resolução; no primeiro caso, diz-se suspensiva a condição; no segundo, resolutive."

O artigo 432º do Decreto Legislativo n.º 31-A/99 de 30 de agosto¹¹ (inserido na Subsecção VI com a designação "Resolução do contrato")

Casos em que é admitida

"1. É admitida a resolução do contrato fundada na lei ou em convenção.

2. A parte, porém, que, por circunstâncias não imputáveis ao outro contraente, não estiver em condições de restituir o que houver recebido não tem o direito de resolver o contrato."

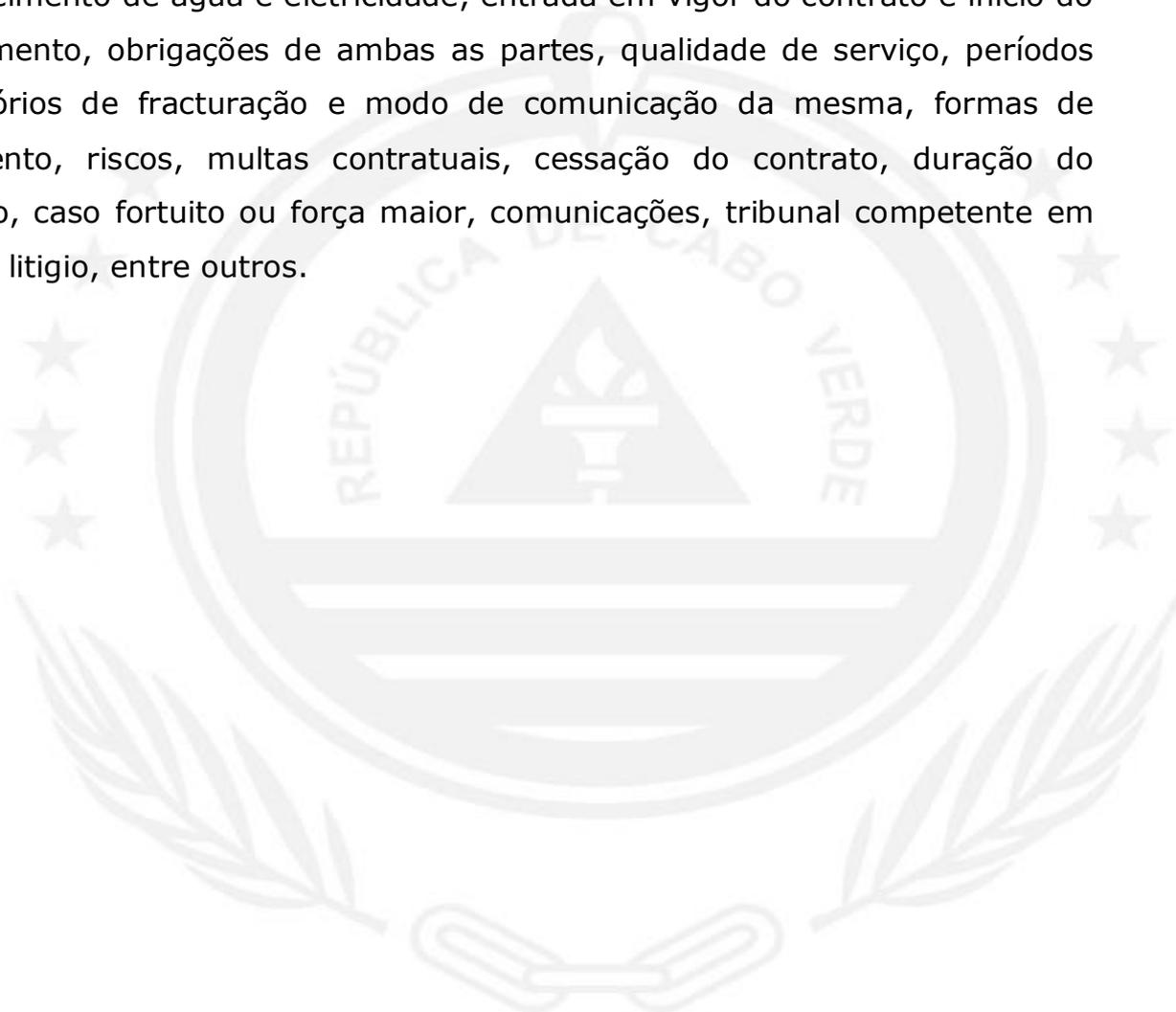
¹⁰ Decreto Legislativo n.º 31-A/99 de 30 de Agosto - Dispositivo legal que aprova o Código Civil.

¹¹ Decreto Legislativo n.º 31-A/99 de 30 de Agosto - Dispositivo legal que aprova o Código Civil.



Avenida da China, Cidade da Praia,
CP.: 237A, República de Cabo Verde
Telefones: (+238) 260 13 34 / (+238) 260 38 30
VOIP (+238) 350 38 30
Email: info@provedordejustica.cv
www.provedordejustica.cv

Salvo melhor opinião, o clausulado do contrato utilizado pela Electra deverá ser revisto, nomeadamente, no que respeita ao objeto do contrato, condições para o fornecimento de água e eletricidade, entrada em vigor do contrato e início do fornecimento, obrigações de ambas as partes, qualidade de serviço, períodos obrigatórios de facturação e modo de comunicação da mesma, formas de pagamento, riscos, multas contratuais, cessação do contrato, duração do contrato, caso fortuito ou força maior, comunicações, tribunal competente em caso de litígio, entre outros.



8 de julho de 2016