

Serviços Públicos Essenciais

O Regime de “Corte” em Portugal

Mário Frota
apDC – DIREITO DO CONSUMO - Coimbra

Vedado o corte-surpresa
Em serviço essencial
Há que conferir nobreza
Ao que é fundamental

I

DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS ESSENCIAIS EM GERAL

A REGRA

01. A PROIBIÇÃO DA SUSPENSÃO E OU DA INTERRUPÇÃO DO FORNECIMENTO SEM JUSTA CAUSA

O **princípio da protecção dos interesses económicos** do consumidor, postula, por um lado, e de modo expresso, a **não suspensão ou interrupção** do funcionamento de qualquer serviço essencial **sem pré-aviso adequado e fundamentado** mediante a outorga de condições que garantam o pleno exercício do direito de defesa.

Não tem sido sustentada, ao que se julga saber, a questão da insusceptibilidade da suspensão de fornecimento por não pagamento do consumidor. Ao invés do que ocorre, por exemplo, no Brasil, com modelações distintas e distintos fundamentos.

Ou, no que tange á água e ao saneamento, direitos humanos, e à electricidade, em dado lapso temporal, em França.



Não se pode ignorar os malefícios decorrentes da suspensão de um serviço com as características dos que se enquadram na categoria dos que neste passo se versam.

Afigura-se-nos, porém, de há muito, que a hipótese é de suscitar-se.

Ponto é saber como agir, tratando-se de devedor relapso e contumaz.

É indispensável que o fornecedor disponha de meios expeditos para execução da dívida.

E, como os **proventos de profissão, arte ou ofício são parcialmente penhoráveis, em geral na Europa**, há que reconduzir a solução do problema à penhora do salário, ordenado ou vencimento de modo célere, por forma a não causar obviamente problemas de tesouraria ao fornecedor.

Sem que, mesmo nas circunstâncias a que se alude, o “**audiatur et altera pars**” se deixe de facultar como inalienável direito do consumidor, constitucionalmente consagrado, como se tem por elementar.

Já que, não raro, as empresas exigem montantes que não são devidos, particularmente nas situações em que a facturação não decorre de consumos realmente apurados, antes de meras estimativas que nem sequer têm, quantas vezes, por base um qualquer histórico do consumidor. E, quantas vezes, fora de prazo...

E o facto é que se suspende o fornecimento a quem não é devedor, e sim credor, se houver um apuramento rigoroso de consumos e seus valores e um encontro de contas à exaustão.

Longe vão os tempos em que a suspensão do fornecimento era determinada de **caso pensado** - e em exploração manifesta e visceral da **má-fé** -, ao fim de semana, em altura em que, a ser esse o caso, se não poderia regularizar as facturas em débito e em que nem sequer havia piquete funcional (um serviço permanente que assegurasse a continuidade do abastecimento e a sua fiabilidade) para a reposição tempestiva dos fluxos de fornecimento.

No caso da água e do gás as perturbações eram evidentes.

Na energia eléctrica, para quem ousasse sair de casa antes da consumação do acto, é de imaginar o que sucederia aos géneros arrecadados nas arcas congeladoras e nos prejuízos daí decorrentes, para além do cheiro nauseabundo dos produtos em putrefacção, após umas horas de descongelação. Por vezes, os prejuízos atingem no seu cerne os próprios electrodomésticos.

No caso das telecomunicações (as comunicações electrónicas), era a privação do acesso ao mundo através do serviço fixo do telefone, como do serviço móvel, mais tarde disponível. Em particular dos serviços de socorro e de segurança.

O facto é que países, **onde a inteligência refugia**, adoptaram formas menos drásticas de exclusão (o consumidor não poderia fazer determinadas chamadas, a não ser para números de urgência e outros, mas poderia receber sempre as chamadas de outrem). Em contraposição com países como Portugal em que a suspensão era bilateral e integral.



O que interditava o acesso dos mais aos telefones cujo serviço havia sido suspenso.

Com prejuízo naturalmente da própria empresa que não facturaria - porque de monopólio natural se tratava - os impulsos de quem pretendesse aceder ao posto com inibição do acesso à rede.

E, para além do mais, em razão da essencialidade do serviço, haveria sempre a hipótese de comunicar com um parente próximo cujo nome se declinaria no momento da celebração do contrato, com o número nacional de emergência, a saber, com acesso aos serviços de saúde, aos serviços de segurança e aos de defesa civil (corpo de bombeiros), para além dos serviços culturais (as bibliotecas públicas com distribuição domiciliária de obras), tanto mais que a cultura para determinados povos é bem, interesse ou valor fundamental. Algo que obviamente escapa a países onde a iliteracia (o iletrismo) cava profundos sulcos, como é flagrantemente o caso de Portugal, tantos anos volvidos após os alvores de um regime de liberdades.

02. A PROIBIÇÃO DOS "CORTES" - SURPRESA

De molde a obviar aos “cortes surpresa”, o legislador aparelhou - em decorrência do n.º 8 do artigo da LDC - Lei de Defesa do Consumidor -, na Lei de Protecção do Consumidor de Serviços Públicos Essenciais - a Lei 23/96, de 26 de Julho -, o artigo 5.º que garante os necessários meios de defesa em ordem à fiabilidade e continuidade do serviço, a saber:

“1- A prestação do serviço não pode ser suspensa sem pré-aviso adequado, salvo caso fortuito ou de força maior.”

E os números subsequentes estatuem:

“2 - 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.

3 - A advertência a que se refere o número anterior, 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.

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 - À suspensão de serviços de comunicações electrónicas prestados a consumidores aplica -se o regime previsto no artigo 52.º -A da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro (...)"

Da suspensão no serviço de comunicações electrónicas trataremos a seguir, com a profundidade exigível.

De forma simples dir-se-á:

Se o consumidor não pagar, não poderá haver "corte" imediato, isto é, com o efeito surpresa:



"não pagou, pode a todo o momento proceder-se ao corte: sabe-se que..., só não se sabe quando!"

Só poderá verificar-se o "corte" se houver pré-aviso.

Pré-aviso que tem de chegar inequivocamente à esfera do consumidor, tem de chegar ao seu conhecimento.

Não basta ao fornecedor expedir a carta. Para poder exercer o seu direito. O consumidor terá de a receber.

O pré-aviso tem de obedecer a determinados requisitos.

03. REQUISITOS DO PRÉ-AVISO

O pré-aviso tem de ser ***passado a escrito***.

O pré-aviso tem de conceder ao consumidor, **pelo menos, 20 dias para que regularize a situação**.

Do pré-aviso deve constar, sem restrições, um conjunto de menções, ainda que a lei o não refira expressamente:

- . montantes em dívida,
- . facturas a que se reportam tais montantes,
- . data da emissão das facturas (porque a dívida pode estar já prescrita e a data é o elemento essencial para disso se aferir),
- . valores correspondentes a serviços funcionalmente indissociáveis (por exemplo, na energia eléctrica, em princípio, a taxa de potência... e dizemos em princípio porque a taxa de potência corresponde, ao que se nos afigura, a um pagamento mínimo, quiçá, a um consumo mínimo, ou seja, consuma ou não, o consumidor paga sempre essa "taxa"...) (e a cobrança de consumos mínimos, registe-se, é proibida por lei...),
- . valores correspondentes a serviços funcionalmente dissociáveis (a contribuição do audiovisual, por exemplo, que não tem, em sede de princípio, uma unidade íntima com a energia eléctrica),
- . meios de que o consumidor dispõe para regularizar as facturas em dívida,
- . lugar em que a regularização deva ocorrer ou os meios para o fazer (multibanco, etc...) e
- . período(s) do dia em que pode fazê-lo e em que condições,
- . indicação dos meios ao seu alcance para a reposição do serviço se a regularização se não fizer durante o período de antecedência mínima (repete-se: mínima) de 20 (vinte dias) e a suspensão se vier a consumar.

Não basta dizer: "tem de pagar 100€ em dívida, sob pena de suspensão".



Tem de se dizer a que se referem esses 100€. E isso parece curial. E é, na verdade, elementar! Mas não está a ser cumprido, por estranho que pareça, em determinadas situações por dados serviços públicos e seus concessionários...

Não se esqueça que, muitas vezes, os consumidores, sobretudo quando sujeitos, como é usual, à facturação por estimativa, ainda que não paguem uma factura, não são necessariamente devedores, poderão até ser eventualmente credores porque a sobrefacturação (a facturação em excesso, em que se exige pagamento a mais que os valores efectivamente consumidos) os leva a nada dever, antes a ter de haver montantes, por vezes, significativos.

E tudo isto deve ser devidamente ponderado.

Mas há questões que não poderemos deixar de suscitar.

04. O “CORTE” DIREITO DO FORNECEDOR: UMA SORTE DE AUTODEFESA?

Como em artigo de divulgação para a comunicação social escrita o referimos:

- . o “corte” será direito do fornecedor ?
- . Uma espécie de autodefesa? Uma aplicação do princípio da excepção de não cumprimento?
- . ou, tratando-se de serviços públicos essenciais, deveria haver neste particular uma excepção?

Dizendo de outra maneira: tratando-se de serviços públicos essenciais, inerentes ao suporte de vida de cada um e todos no dia-a-dia, devem ser os fornecedores a cortar por sua alta recriação, ainda que observados os requisitos para que a lei aponta, ou terá a suspensão de ser decretada por um tribunal, depois de ponderadas as razões de uma e outra das partes?

Sem mais, dizemos:

- . não devem ser os fornecedores a ter a faca e o queijo na mão, ou seja, a efectuar por si só os cortes, com o que se obvia a que se cometa os atropelos a que vimos assistindo amiúde;
- . devem ser os tribunais (arbitrais ou não) a fazê-lo, depois de uma ponderação adequada, tendo em vista os aspectos já referenciados.

E não se diga que as coisas se eternizarão nos tribunais, se o processo for célere, mas sem quebra de garantias.

E ou em tribunais arbitrais necessários ou em tribunais de competência especializada em que se dirimam os conflitos de consumo ou em julgados de paz especializados.

Não se esqueça que a água é um direito humano. E, no entanto, é – quantas vezes! – “valorada” como se de um punhado de algagoitas se tratasse...



Não se esqueça que o estado de saúde de muitos depende do acesso à energia eléctrica que, se falhar, põe em causa a saúde e a segurança de cada um e todos os atingidos.

Não se esqueça que um telefone pode salvar uma ou mais vidas, como ainda recentemente se viu na recuperação de sinistrados na derrocada de um prédio em São Paulo (Guarulhos) ou em situações outras em que os veículos se despistam, projectando as vítimas para lugares nem sempre acessíveis nem sequer visíveis das vias em que circulavam ...

Não estamos em presença de meras mercadorias com um dado valor de mercado.

É mais. Muito mais.

E nem sempre disso se tem consciência.

05. INDEMNIZAÇÃO PELOS PREJUÍZOS CAUSADOS PELOS “CORTES” ILEGAIS

Nem se esconda que os prejuízos causados por um qualquer corte “inoportuno”, infundado, ilegal, são susceptíveis de acarretar responsabilidade civil, pagando o fornecedor pelos danos materiais e morais causados. Tudo isto nos termos do n.º 1 do artigo 12 da LDC - Lei de Defesa do Consumidor.

Mas, apesar dos atropelos, não há muitos casos de indemnização porque os consumidores, movidos não se sabe bem porque sentimentos, “**cortam-se**”, “**cortam-se a exercer os seus direitos...**”

II

A EXCEPÇÃO COMUNICAÇÕES ELECTRÓNICAS DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

01. GENERALIDADES

Nos SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS, em geral, como houve a oportunidade de o revelar, a regra da suspensão do fornecimento (ou do “**corte**”, como popularmente se diz) é simples:

☞ O serviço não pode ser objecto de suspensão **sem pré-aviso adequado**, salvo caso fortuito ou de força maior.



ϖ Em caso de mora do consumidor (ou equiparado), a suspensão só poderá ocorrer após advertência, por escrito, com a **antecedência mínima de 20 dias** da data efectiva da suspensão.

ϖ A advertência, para além do motivo, que especificará, dará a saber ao consumidor (ou equiparado) dos meios ao seu dispor para **evitar a suspensão do serviço** e, bem assim, para a respectiva retoma, sem prejuízo de poder fazer valer os seus direitos, nos termos gerais.

ϖ O serviço não pode ser suspenso em consequência de **falta de pagamento de qualquer outro**, ainda que incluído na mesma factura, salvo se tais serviços forem funcionalmente indissociáveis.

No que se refere às **COMUNICAÇÕES ELECTRÓNICAS**, outras são as regras, de todo mais dilatadas, como se observará.

Tais regras só vigoram para o **CONSUMIDOR** (que não para os equiparados: as pessoas singulares que desenvolvam qualquer actividade económica de escopo egoístico ou as colectivas, seja qual for o objecto que se lhe afecta) que obedecerão a outros ditames, sendo que numa ou noutra das situações os regimes coincidirão.

02. SUSPENSÃO DO SERVIÇO NÃO RELACIONADA COM O NÃO PAGAMENTO DE FACTURAS

A suspensão do serviço por motivos não relacionados com o não pagamento de facturas só pode ocorrer após pré-aviso adequado ao consumidor, salvo caso fortuito ou de força maior.

03. FACTURA RECLAMADA: NÃO À SUSPENSÃO / NÃO HÁ SUSPENSÃO

Se, com fundamento na inexistência ou na inexigibilidade da dívida, os valores constantes da factura forem objecto de reclamação formal (**por escrito**) à operadora até à data em que se iniciaria o “corte”, não haverá lugar à SUSPENSÃO do serviço.

04. PAGAMENTO E QUITAÇÃO PARCIAIS

O consumidor tem a faculdade de pagar e obter quitação de apenas parte das quantias constantes da factura, devendo, sempre que tecnicamente possível, a suspensão limitar-se ao serviço em causa, excepto em situações de fraude ou de sistemática mora no pagamento.

05. NÃO PAGAMENTO DA FACTURA: PRAZO ADICIONAL PARA TAL

Em caso de mora do consumidor, à operadora compete emitir pré-aviso, com um prazo adicional para pagamento, de 30 dias, sob pena de suspensão do serviço e, eventualmente, de extinção automática do contrato.

06. PRAZO DO PRÉ-AVISOS: 10 DIAS

O pré-aviso tem de ser emitido em 10 dias após o vencimento da factura.
E tem de constar de escrito dirigido ao consumidor.

No escrito figurará obrigatoriamente:

- Indicação específica da consequência do não pagamento: a suspensão do serviço e a extinção automática do contrato...
- informação dos meios ao dispor do consumidor para que evite consequências tais.

07. SUSPENSÃO DO SERVIÇO: PRAZOS A OBSERVAR APÓS O ADICIONAL DE 30 DIAS PARA PAGAMENTO

Findo o prazo adicional de 30 dias para pagamento, em 10 dias suspender-se-á o serviço, pelo período de 30 dias, sempre que, no lapso de tempo adicional concedido, o consumidor não haja procedido ao pagamento ou celebrado com a empresa acordo de pagamento por escrito para regularização dos valores em dívida.

08. ACESSO A CHAMADAS NO PERÍODO DE SUSPENSÃO

No decurso da suspensão e até à extinção do contrato, assegurar-se-á ao consumidor o acesso a chamadas que não impliquem qualquer pagamento.

Figuram aí, entre outras, as que recaiam sobre o número único de emergência europeu (112).

Como não deveria ser bloqueado o acesso a chamadas que se dirijam ao consumidor (de números outros que o chamem).

A suspensão só deve incidir sobre chamadas indistintas (que não as do círculo enunciado, a saber, serviços de saúde, serviços assistenciais, forças de segurança, corpos de salvamento público, bibliotecas com distribuição domiciliária de obras, etc.) que o consumidor intente efectuar.

09. CESSAÇÃO DA SUSPENSÃO

O pagamento ou a celebração de um acordo faz cessar a suspensão, devendo a operadora repor imediatamente o serviço ou, em caso de impossibilidade técnica, no lapso de 5 dias úteis a contar do facto extintivo da obrigação.

10. EXTINÇÃO AUTOMÁTICA DO CONTRATO

Findos os 30 dias de suspensão do serviço sem que o pagamento ou o acordo de pagamento se efectue, cessa automaticamente o contrato.

11. CONTRAPARTIDA, A TÍTULO INDEMNIZATÓRIO OU COMPENSATÓRIO

A EXTINÇÃO do CONTRATO não prejudica a cobrança de eventual contrapartida, a título indemnizatório ou compensatório, em razão do incumprimento do período de fidelização (6, 12, 24 meses...), nos termos e com os limites da lei.

12. ACORDO DE PAGAMENTO

A falta de cumprimento de qualquer das prestações previstas no acordo de pagamento importa obrigatoriamente a EXTINÇÃO DO CONTRATO, mediante pré-aviso escrito ao consumidor com a antecedência de 8 dias, sem prejuízo da eventual cobrança, a título indemnizatório ou compensatório, dos montantes correspondentes ao período de fidelização por cumprir.

13. CONSEQUÊNCIAS DO INCUMPRIMENTO PELA OPERADORA

O incumprimento pela operadora destas regras, nomeadamente a continuidade do serviço (quando deveria ter provido à suspensão) ou a emissão de facturas após o momento em que deveria ocorrer a suspensão, determina a **não exigibilidade, ao consumidor, das contraprestações devidas pelo serviço** e a responsabilidade pelo pagamento das custas processuais devidas pela acção de cobrança.

14. EMISSÃO DE FACTURAS NO DECURSO DA SUSPENSÃO

Não se aplica a regra da emissão de facturas após a suspensão do serviço sempre que os valores delas constantes respeitem a serviços efectivamente prestados em momento anterior à suspensão ou às contrapartidas legalmente previstas em caso de cessação antecipada do contrato.

III

A PROIBIÇÃO DA SUSPENSÃO ("CORTE") DOS SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS

1. **O desfavor:** O Decreto-Lei n.º 10-D/2020, de 23 de Março, estabelece medidas excepcionais e temporárias no domínio das comunicações electrónicas: medidas que, no entanto, se nos afiguram não visar uma protecção, ao menos directa, do consumidor, desprotegendo-o até em determinados segmentos, a saber:
 - a suspensão das obrigações de "cumprimento dos parâmetros de qualidade de serviço" e do

- “cumprimento dos prazos de resposta a reclamações dos consumidores (e demais utentes), apresentadas através do livro de reclamações, tanto em formato físico quanto electrónico” (entretanto, desarmadas pelo DL)

ELECTRICIDADE E GÁS NATURAL

2. O **impulso da Autoridade Regulatória**: A ERSE, por Regulamento n.º 255-A/2020, de 18 de Março (Medidas Extraordinárias no Sector Energético por Emergência Epidemiológica), editou normas em tema de suspensão do fornecimento de electricidade e gás natural e do pagamento fraccionado da factura.
 - 2.1. **Enunciado**: A suspensão do fornecimento passará apenas, por facto imputável ao cliente, a ocorrer 30 dias após o prazo geral previsto na Lei dos Serviços Públicos Essenciais, que é, no mínimo, de 20 dias.

Os consumidores terão ainda direito ao pagamento fraccionado do montante da factura, não sendo devidos juros de mora pelos 30 dias de prorrogação concedidos pelo Regulamento.

- 2.2. **Medida complementar**: A 7 de Abril em curso, A ERSE aprovou um novo Regulamento, que prevê, entre outros aspectos, que os prazos de aplicação do regime excepcional estabelecidos no Regulamento supra citado, se prorroguem até 30 de Junho de 2020, sem prejuízo de uma nova prorrogação que venha a ser decidida”.

Tais medidas avulsas terão sido absorvidas pelas que, em termos algo rombos, a Lei 7/2020, de 10 de Abril, veio a consagrar, numa descoordenação e sem um norte que se vislumbre na adopção de medidas de excepção que a ocorrente situação naturalmente demandaria.

IV

A SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS EM GERAL

1. **A problemática do “corte”** – Entendemos que, dada a natureza de serviço público essencial -, a autodefesa pelo fornecedor exercida deveria ser em absoluto proscrita. A “*exceptio non adimplenti contractus*”, a que alude o

Código Civil, no seu artigo 428, deveria ser pura e simplesmente abandonada neste particular.

2. **Entidade terceira** – deverá caber a um terceiro o dirimir da lide, se for o caso.
3. **Ordenamentos outros** - A peculiar situação da **França** no domínio da **água** (direito humano) e da **energia eléctrica**. A **internet** como direito humano: o seu regime
4. **A situação excepcional em Portugal** – A Lei 7/2020, de 10 de Abril de 2020, alterada pela Lei 18/2020, de 29 de Maio.

5. **Enunciado:**

1 - Não é permitida, **até 30 de Setembro de 2020**, a suspensão do fornecimento dos seguintes serviços essenciais, previstos no n.º 2 do artigo 1.º da Lei n.º 23/96, de 26 de Julho:

- a) **Serviço de fornecimento de água;**
- b) **Serviço de fornecimento de energia eléctrica;**
- c) **Serviço de fornecimento de gás natural;**
- d) **Serviço de comunicações electrónicas.**

2 - A proibição de suspensão prevista no número anterior só se aplica se fundada em situação de desemprego, quebra de rendimentos do agregado familiar igual ou superior a 20 %, ou por contaminação por COVID-19.

3 - Até 30 de Setembro de 2020, os consumidores que se encontrem em situação de

- desemprego ou
- com uma quebra de rendimentos do agregado familiar igual ou superior a 20 % face aos rendimentos do mês anterior podem requerer:

a) **A cessação unilateral de contratos de telecomunicações, sem lugar a compensação ao fornecedor;**

b) **A suspensão temporária de contratos de telecomunicações, sem penalizações ou cláusulas adicionais para o consumidor, retomando-se a 1 de Outubro de 2020.**

4 - No caso de existirem valores em dívida relativos ao fornecimento dos serviços referidos no n.º 1, deve ser elaborado um **plano de pagamento**.

5 - O plano de pagamento referido no número anterior é definido por acordo entre o fornecedor e o cliente, com início a partir do segundo mês posterior ao término do prazo previsto no n.º 3. [1.º de Dezembro de 2020]

6 - A demonstração da quebra de rendimentos é efectuada nos termos de portaria a aprovar, no prazo de 15 dias, pelos membros do Governo responsáveis pelas áreas das comunicações, do ambiente, da energia e da administração local. (Portaria n.º 149/2020, de 22 de Junho)

6. Resumo das medidas decretadas - Pela Lei 7/2020, de 10 de Abril, um cacharote de medidas pontuais que se estenderão até **30 de Setembro de 2020** e visam:

7. Garantia de acesso aos serviços essenciais, vedando a suspensão (“corte”) de:

- **Serviço de fornecimento de água;**
- Serviço de fornecimento de energia eléctrica;
- **Serviço de fornecimento de gás natural;**
- Serviço de comunicações electrónicas,

sempre que de consumidores hipervulneráveis se trate, ou seja, os que se acharem nas condições retro mencionadas.

8. Particularidades no tocante às comunicações electrónicas: os consumidores em tais situações têm a faculdade de requerer:

- **a cessação unilateral dos contratos de comunicações electrónicas** (rompendo, pois, as denominadas fidelizações), sem lugar a qualquer compensação ao fornecedor.
- **a suspensão temporária de contratos de telecomunicações**, sem penalizações ou cláusulas adicionais para o consumidor

9. Dívidas em aberto - a existirem valores em dívida de fornecimento dos serviços enunciados deve ser elaborado um plano de pagamento, de comum acordo, iniciando-se o seu cumprimento no segundo mês posterior à data limite de 30 de Setembro de 2020, ou seja, no 1.º de Dezembro de 2020.

10. Documento que ateste a insuficiência económica - Os beneficiários devem remeter aos fornecedores declaração sob compromisso de honra de que se ocorre uma quebra de rendimentos do agregado familiar igual ou superior a 20 %.

V

A PERSPECTIVA DA ENTIDADE REGULADORA DAS COMUNICAÇÕES ELECTRÓNICAS

A 23 de Abril de 2020, a Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM) depositou no Parlamento proposta tendente a reforçar os direitos dos consumidores, a saber,

1. **Não a um regime restritivo para os consumidores de comunicações electrónicas** - a reponderação de um regime mais restritivo para os usuários, em comparação com os dos mais serviços essenciais.

Conclusão: a proposta fez com que o legislador, ao invés, revertesse o regime, passando a exigir para os outros serviços análogas condições.

3. **A redução dos contratos** (dada a pluralidade de serviços constante dos pacotes de comunicações electrónicas) – não foi contemplada, tão só a suspensão, o que priva o consumidor do acesso a vários serviços para si imprescindíveis, o que é uma clamorosa omissão do legislador.
4. **Regularização de dívidas acumuladas durante o período em que se mantiverem [tais] medidas** – se objecto de um plano de pagamento definido por acordo entre o prestador e o assinante, prevendo-se uma moratória de 2 meses após a data-limite de 30 de Setembro, **a solução deixará, na prática, uma elevada margem aos prestadores de serviços para imporem condições de pagamento que podem não ir ao encontro das necessidades dos assinantes, designadamente no que se refere ao montante das prestações, que na sua óptica não devem, salvo acordo expresso do assinante, ser superiores a metade do valor da mensalidade dos serviços contratados, e à duração do plano de pagamentos que, nessa perspectiva, deve ter uma duração de no mínimo de 6 meses.**

Justificação: importa evitar que, num curto espaço de tempo, após o período de emergência nacional, os utilizadores sejam confrontados com a exigência de suportar, num só mês, montantes que podem corresponder a duas ou mais mensalidades, no caso dos serviços pós-pagos.

5. **Cobrança de juros de mora e de sanções contratuais** - a lei em vigor não proíbe a cobrança de juros de mora e de penalizações contratuais em consequência de atrasos no pagamento de facturas ou no carregamento de saldos, não impedindo, assim, que estes encargos possam acrescer ao valor das

dívidas acumuladas pelos assinantes durante este período de excepção, agravando desta forma os encargos que estas medidas visam mitigar.

6. **Consequências:** a possibilidade de cobrança de penalizações contratuais pelo atraso no pagamento de facturas ou no carregamento de saldos é particularmente gravosa num contexto que actualmente se vive, em que existem fortes restrições à mobilidade das pessoas, mesmo no período de desconfinamento gradual, com cautelas, que ora se vive.
7. **Direitos dos demais utentes (das pessoas colectivas / jurídicas) – o regime previsto para a suspensão dos serviços de comunicações electrónicas, que importaria completar com a possibilidade de redução ou suspensão temporária dos contratos,** além de ser aplicável aos consumidores,
 - também deveria sê-lo às micro e pequenas empresas que durante o período de excepção tenham cessado a respectiva actividade ou tenham sofrido quebras de rendimentos iguais ou superiores às que justificam a aplicação das medidas aos consumidores,
 - bem como a organizações sem fins lucrativos que tenham encerrado ou sofrido quebras de rendimentos na mesma proporção.

VI **MODIFICAÇÕES, ENTRETANTO, OPERADAS**

O regime de suspensão de fornecimento de determinados serviços essenciais esteve sempre na mira do legislador logo que decretada a situação de pandemia.

Sucessivas recomendações das entidades reguladores, como, ademais, oportunas intervenções normativas do legislador, em 2020, decretaram a não suspensão do fornecimento, em dadas condições, a uns tantos serviços essenciais.

A Lei do Orçamento prorrogou tal proibição até 30 de Junho de 2021

Com efeito, a Lei n.º 75-B/2020, de 31 de Dezembro, consignou no n.º 1 do seu artigo 361, sob a epígrafe “garantia de acesso aos serviços essenciais”, a proibição da suspensão dos serviços públicos essenciais, a saber:

“Durante o 1.º semestre de 2021, não é permitida a suspensão do fornecimento dos seguintes serviços essenciais, previstos no n.º 2 do artigo 1.º da Lei n.º 23/96, de 26 de Julho:

- a) Serviço de fornecimento de água;
- b) Serviço de fornecimento de energia eléctrica;
- c) Serviço de fornecimento de gás natural;
- d) Serviço de comunicações electrónicas.”



Porém, o n.º 2 prescrevia que a proibição de suspensão dos serviços de comunicações electrónicas, só seria aplicável quando motivada por situação de desemprego, quebra de rendimentos do agregado familiar igual ou superior a 20 % ou por infecção pela doença COVID-19.

E o n.º 3 do dispositivo referenciado estabelecia que

“durante o 1.º semestre de 2021, os consumidores que se encontrem em situação de desemprego ou com uma quebra de rendimentos do agregado familiar igual ou superior a 20 % face aos rendimentos do mês anterior podem requerer:

- a) A cessação unilateral de contratos de telecomunicações, sem lugar a compensação ao fornecedor;
- b) A suspensão temporária de contratos de telecomunicações, sem penalizações ou cláusulas adicionais para o consumidor, retomando-se a 1 de Janeiro de 2022 ou em data a acordar entre o fornecedor e o cliente.”

Se existirem, porém, valores em dívida decorrentes do fornecimento dos serviços essenciais a que se reporta o enunciado dispositivo, deve ser elaborado em tempo razoável um plano de pagamento adequado aos rendimentos actuais do consumidor. O plano de pagamento seria, no entanto, objecto de acordo entre o fornecedor e o cliente.

Os consumidores que, no período entre 1 de Outubro e 31 de Dezembro de 2020, tivessem visto o fornecimento dos mencionadas serviços essenciais suspensos, poderiam requerer, sem custos, a reactivação do fornecimento dos serviços desde que verificados os seguintes pressupostos:

As condições de elegibilidade previstas no n.º 2 se tivesse mantido integralmente durante esse período; e

Tivesse sido acordado um plano de pagamento para quaisquer valores em dívida relativos ao fornecimento desse serviço.”

Cortes proibidos até ao fim do ano, sob determinadas condições

A Endesa, segundo denúncia dos consumidores, e bem assim determinadas entidades de distribuição predial de águas, como aconteceu na Figueira da Foz, entre outros, vêm notificando os consumidores para o “corte” do fornecimento, sem mais.

Esgotado o período de proibição do “corte”, nova previsão legislativa sobreveio, já para além de 30 de Junho do corrente ano, ainda que retractivamente aplicáveis a 1 de Julho pretérito.

Pelo Decreto-Lei n.º 56 – B / 2021, de 07 de Julho (com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 70-A/2021, de 6 de Agosto), nova prorrogação se operou nos termos que no seu artigo 3.º se explicitam, sob a epígrafe:

“Garantia de acesso aos serviços essenciais

1 - Até 31 de Dezembro de 2021 não pode ser suspenso o fornecimento dos seguintes serviços essenciais, previstos no n.º 2 do artigo 1.º da Lei n.º 23/96, de 26 de Julho, na sua redacção actual:

- a) Serviço de fornecimento de água;
- b) Serviço de fornecimento de energia eléctrica;
- c) Serviço de fornecimento de gás natural e de gases de petróleo liquefeitos canalizados;
- d) Serviço de comunicações electrónicas.

2 - A proibição de suspensão prevista no número anterior aplica-se quando motivada por situação de desemprego, quebra de rendimentos do agregado familiar igual ou superior a 20 % ou por infecção pela doença COVID-19.

3 - Até 31 de Dezembro de 2021, os consumidores que se encontrem em situação de desemprego ou com uma quebra de rendimentos do agregado familiar igual ou superior a 20 % face aos rendimentos do mês anterior podem requerer:

- a) A cessação unilateral de contratos de telecomunicações, sem lugar a compensação ao fornecedor;
- b) A suspensão temporária de contratos de telecomunicações, sem penalizações ou cláusulas adicionais para o consumidor, retomando-se a 1 de Janeiro de 2022 ou em data a acordar entre o fornecedor e o consumidor.

4 - No caso de existirem valores em dívida relativos ao fornecimento dos serviços referidos no n.º 1, deve ser elaborado em tempo razoável um plano de pagamento adequado aos rendimentos atuais do consumidor.

5 - O plano de pagamento referido no número anterior é definido por acordo entre o fornecedor e o consumidor.

6 - A demonstração da quebra de rendimentos é efectuada nos termos de portaria a aprovar, no prazo de 15 dias, pelos membros do Governo responsáveis pelas áreas da administração local, do ambiente, da energia e das comunicações.»

Importa não olvidar que os eventuais prejuízos sofridos pelos consumidores, em razão dos “cortes” descabelados a que se assiste, são passíveis de resarcimento, isto é, ao consumidor cabe requerer as indemnizações devidas pelos danos morais e materiais causados, nos termos do artigo 12 da Lei de Defesa do Consumidor, pelos fornecedores relapsos que mandam as leis às malvas....

Concluindo: até 31 de Dezembro de 2021 estão proibidos os “cortes” dos serviços públicos essenciais a tal sujeitos, contanto se observem as condições para tanto estabelecidas

De esperar que os responsáveis pelos serviços - de Vila Real a Vila Real de Santo António e da Figueira da Foz a Figueira de Castelo Rodrigo – interiorizem as normas e ajam em conformidade com o que delas emana!



Associação Portuguesa
de Direito do Consumo

Para usar algo, hoje tão em voga (e que os gestores pós-modernos de todo entendem)
“COMPLIANCE”, “COMPLIANCE”, “COMPLIANCE”!

Mário Frota
apDC – DIREITO DO CONSUMO - Coimbra



internet