

É importante estar informado!!!

A SUSPENSÃO NOS SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS



A SUSPENSÃO NOS SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS

A suspensão dos serviços não pode efectuar-se sem que antes o prestador do serviço respectivo garanta ao consumidor, titular do contrato celebrado, a possibilidade de proceder ao pagamento da dívida.



Pré-aviso de suspensão

A suspensão do serviço deve ser comunicada ao consumidor por escrito relativamente à data em que irá ocorrer, com uma antecedência mínima:

- 20 dias, nos serviços públicos essenciais em geral
- 30 dias, consumidores economicamente vulneráveis, nos serviços de energia
- 30 dias nas comunicações electrónicas, como, em pormenor, se verá abaixo.

Elementos de informação do pré-aviso

O pré-aviso deve contar os seguintes elementos de informação:

- motivo da suspensão do fornecimento com indicação da data das facturas em dívida
- meios ao dispor do cliente para evitar a suspensão
- condições de restabelecimento
- preços dos serviços de suspensão e restabelecimento
- dia a partir do qual pode ocorrer a suspensão

Suspensão do fornecimento de serviços energéticos

O prestador de serviço de electricidade ou de gás não pode proceder à suspensão do fornecimento:

- no último dia útil da semana, ou
- na véspera de um feriado



Suspensão de serviços de comunicações electrónicas

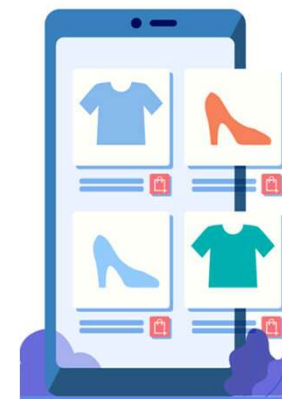
A suspensão do serviço nas comunicações electrónicas obedece a um regime excepcional.

O prestador do serviço após o vencimento da factura emite um pré-aviso ao consumidor, por escrito, no prazo de 10 dias, com indicação das consequências do não pagamento, concedendo ao consumidor um prazo adicional de 30 dias para pagamento, sob pena de proceder à suspensão do serviço ou à resolução automática do serviço.

Quando não seja efectuado o pagamento pelo consumidor ou celebrado acordo de pagamento, por escrito, no final do prazo adicional, em 10 dias, o prestador do serviço deve obrigatoriamente, suspender o serviço, pelo período de 30 dias.

Se durante a suspensão o consumidor proceder ao pagamento ou celebrar acordo, o prestador do serviço deve repor o serviço imediatamente ou, existindo dificuldades técnicas, em 5 dias úteis.

O não cumprimento do acordo de pagamento celebrado implica a cessação do contrato, devendo o prestador do serviço emitir um pré-aviso de 8 dias para o efeito.



Garantia de acesso aos serviços essenciais

Na esteira das medidas de protecção criadas para enfrentar o período de pandemia e de molde a garantir a continuidade da protecção às famílias que perderam muito do seu sustento económico são mantidas as medidas excepcionais que visam debelar os constrangimentos temporários e possibilitar maior liquidez às famílias durante o período de normalização da sua vida:

- até 31 de Dezembro de 2021 não pode ser suspenso o fornecimento:

- ◆ água;
- ◆ electricidade
- ◆ gás natural
- ◆ comunicações electrónicas

Para pagamento dos valores em dívida correspondentes ao fornecimento do serviço deve, por acordo, ser elaborado um plano prestacional que permita ao consumidor, de acordo com os rendimentos actuais, proceder progressivamente ao pagamento das quantias em falta.

