

# Regulação dos serviços públicos e interesses dos consumidores em Portugal

Vital Moreira (CEDIPRE, FDUC)





# Sumário

- ◆ **1. Os beneficiários dos serviços públicos**
  
- ◆ **2. O impacto da liberalização dos serviços públicos**
  - 2.1. De utentes a clientes
  - 2.2. A crescente necessidade de regulação protectora dos consumidores



# Sumário

- ◆ **3. A centralidade do consumidor na regulação dos serviços públicos**
- ◆ **4. A intervenção dos consumidores na gestão dos operadores de serviço público**
  - 4.1. Participação na gestão ou na orientação das empresas de serviço público
  - 4.2. As comissões de utentes

# **CAPÍTULO II - Empresas públicas encarregadas da gestão de serviços de interesse económico geral**



## **Artigo 22.º (Participação dos utentes)**

1 – O Estado promoverá o desenvolvimento de formas de concertação com os utentes ou organizações representativas destes, bem como da sua participação na definição dos objectivos das empresas públicas encarregadas da gestão de serviços de interesse económico geral.

2 - O direito de participação dos utentes na definição dos objectivos das empresas públicas encarregadas da gestão de serviços de interesse económico geral será regulado por decreto-lei.



# Sumário

- ◆ **5. A intervenção dos consumidores nas autoridades reguladoras**
  - **5.1. O papel dos consumidores e a independência dos reguladores**
  - **5.2. Os conselhos consultivos**
  - **5.3. Os conselhos tarifários**
  
- ◆ **6. Os instrumentos jurídicos de protecção dos consumidores de serviços públicos**

# **Lei n.º 23/96, de 26 de Julho: Cria no ordenamento jurídico alguns mecanismos destinados a proteger o utente de serviços públicos essenciais**

## **Artigo 1.º (Âmbito e finalidade)**

- 1 – A presente lei consagra regras a que deve obedecer a prestação de serviços públicos essenciais em ordem à protecção do utente.
- 2 – São os seguintes os serviços públicos abrangidos:
  - a) Serviço de fornecimento de água;
  - b) Serviço de fornecimento de energia eléctrica;
  - c) Serviço de fornecimento de gás;
  - d) Serviço de telefone.



## Artigo 2.º (Direito de participação)

- 1 - As organizações representativas dos utentes têm o direito de ser consultadas quanto aos actos de definição do enquadramento jurídico dos serviços públicos e demais actos de natureza genérica que venham a ser celebrados entre o Estado, as Regiões Autónomas ou as autarquias e as entidades concessionárias.
- 2 - Para esse efeito, as entidades públicas que representem o Estado, as Regiões Autónomas ou as autarquias nos actos referidos no número anterior devem comunicar atempadamente às organizações representativas dos utentes os respectivos projectos e propostas, de forma que aquelas se possam pronunciar sobre estes no prazo que lhes for fixado e que não será inferior a 15 dias.
- 3 - As organizações referidas no n.º 1 têm ainda o direito de ser ouvidas relativamente à definição das grandes opções estratégicas das empresas concessionárias do serviço público, nos termos referidos no número anterior, desde que este serviço seja prestado em regime de monopólio.





# Sumário

## **7. Os direitos específicos dos consumidores dos serviços públicos (especialmente Lei nº 23/96, de 26 de Julho)**



# **Estatutos da ANACOM (Decreto-Lei nº 309/2001, de 7 de Dezembro)**

## **Artigo 11.º (Procedimento regulamentar)**

- 1 – Os regulamentos do ICP – ANACOM devem observar os princípios da legalidade, da necessidade, da clareza, da participação e da publicidade.**
- 2 - Previamente à aprovação ou alteração de qualquer regulamento cuja emissão seja da sua competência, o ICP - ANACOM deve dar conhecimento ao ministro da tutela, às entidades concessionárias ou licenciadas, aos operadores, aos demais prestadores de serviços registados, bem como às associações de consumidores de interesse genérico ou específico na área das comunicações, facultando-lhes o acesso aos textos respectivos e disponibilizando-os no seu website.**
- 3 – Para efeitos do número anterior, podem os interessados emitir os seus comentários e apresentar sugestões durante um período de 30 dias.**
- 4 – As entidades previstas no n.º 2 anterior podem ter acesso a todas as sugestões que tenham sido apresentadas nos termos do presente artigo.**
- 5 – O relatório preambular dos regulamentos fundamenta as decisões tomadas, com necessária referência às críticas ou sugestões que tenham sido feitas ao projecto.**



# Sumário

- ◆ **8. As autoridades reguladoras dos serviços públicos como entidades de tutela dos interesses dos respectivos consumidores**
  - **8.1. A garantia das obrigações de serviço público e defesa dos interesses dos consumidores**



## Artigo 6.º (Atribuições)

### 1 – São atribuições do ICP – ANACOM:

- d) Assegurar o cumprimento das obrigações inerentes ao serviço universal de comunicações;
- h) Proteger os interesses dos consumidores, especialmente os utentes do serviço universal, em coordenação com as entidades competentes, promovendo designadamente o esclarecimento dos consumidores, assegurando a divulgação de informação inerente ao uso público das comunicações;



## Artigo 3.º (Atribuições)

### 1 – São atribuições gerais da ERSE:

- a) Proteger os direitos e interesses dos consumidores em relação a preços, serviços e qualidade de serviço;
- c) Assegurar a objectividade das regras de regulação e a transparência das relações comerciais entre operadores e entre estes e os consumidores;
- d) Velar, sem prejuízo das competências atribuídas a outras entidades, designadamente à Direcção-Geral da Energia (DGE) e às direcções regionais do Ministério da Economia, pelo cumprimento por parte dos operadores dos sectores do gás natural e da electricidade das obrigações de serviço público e demais obrigações estabelecidas nas leis e nos regulamentos, bem como nos contratos de concessão e nas licenças;



# Sumário

- ◆ 8.2. Os principais poderes das autoridades reguladoras em relação aos utentes

## Artigo 2.º

# Caução em caso de incumprimento



- 3 – O valor e a forma de cálculo das cauções serão fixados pelas entidades reguladoras dos diferentes serviços públicos essenciais ou, na sua falta, pelas entidades públicas responsáveis pela supervisão ou controlo dos respectivos sectores de actividade

# Sumário



## ◆ 8.3. Os remédios das autoridades reguladoras



# Artigo 16.º (Queixas dos consumidores utilizadores)



- 1 – O ICP – ANACOM pode inspeccionar, regularmente, os registos das queixas e reclamações dos consumidores e demais utilizadores apresentadas às entidades concessionárias ou licenciadas, as quais devem preservar adequados registos das mesmas.
- 2 – O ICP – ANACOM pode ordenar a investigação das queixas ou reclamações dos consumidores e utilizadores apresentadas às próprias entidades concessionárias ou licenciadas ou directamente à própria entidade reguladora, desde que se integrem no âmbito das suas competências.
- 3 – O ICP – ANACOM pode igualmente recomendar ou determinar às entidades concessionárias ou licenciadas as providências necessárias à reparação das justas queixas dos utentes.

## Artigo 8.º (Competências em relação ao SEP)



Compete à ERSE, em relação ao Sistema Eléctrico Público (SEP):

- f) Determinar que a entidade concessionária da RNT e as entidades titulares de licença vinculada de distribuição de energia eléctrica compensem os consumidores quando os padrões de qualidade de serviço não forem cumpridos;

# Sumário



- ◆ 8.4. A ausência da figura do provedor do utente nas autoridades reguladoras de serviços públicos em Portugal



# Recomendações (1)

- ◆ Participação na própria *definição legislativa das obrigações de serviço público*;
- ◆ Participação na *formatação dos contratos de concessão de serviços públicos* e na orientação das empresas encarregadas da gestão de serviços públicos;
- ◆ Institucionalização da figura das *“cartas do utente”* e das *comissões de utentes* em cada serviço público;
- ◆ Criação de *conselhos consultivos nas autoridades reguladoras*, com representação equitativa das organizações de consumidores;



## Recomendações (2)

- ◆ Criação de *conselhos tarifários separados nas autoridades reguladoras que tenham funções tarifárias*, os quais devem ter composição paritária (igual número de representantes dos operadores e dos consumidores);
- ◆ Generalização da solução ANACOM/ERSE no que respeita à *democracia procedimental* em relação à feitura de regulamentos e outras importantes decisões das autoridades reguladoras, nomeadamente as que respeitem à acessibilidade, preço, qualidade e segurança dos serviços;



# Recomendações (3)

- ◆ Institucionalização, junto das autoridades reguladoras, de um *provedor do consumidor* com funções múltiplas:
  - apreciação das queixas dos utentes, investigação oficiosa de infracções às obrigações de serviço público, arbitragem de conflitos entre operadores e consumidores, emissão de recomendações aos operadores, proposta de medidas administrativas à entidade reguladora.
  
- ◆ Atribuição às entidades reguladoras de *poderes para decidir autoritariamente conflitos entre operadores e consumidores* e para *arbitrar indemnizações aos consumidores* em caso de violação da qualidade do serviço ou outro prejuízo causado ilicitamente aos consumidores.

