

Os consumidores devem ser informados pelos prestadores de serviços essenciais da suspensão/corte de fornecimento daqueles serviços.

No caso do corte se dever à falta de pagamento de factura, a comunicação deve ser feita com a antecedência de quinze dias em relação à data prevista para aquele.

A notificação, para além de justificar o motivo da suspensão, deve informar o utente sobre os meios que tem ao seu dispor para a evitar e, bem assim, para a retoma do serviço.

Um serviço público não pode ser suspenso em consequência da falta de pagamento de qualquer outro serviço, a menos que sejam funcionalmente indissociáveis.

O direito de exigir o pagamento do preço do serviço prestado prescreve no prazo de seis meses após a sua prestação.

Facturação por Estimativa:

A facturação por estimativa só é permitida quando, por razões imputáveis aos utentes, as empresas não puderem ter acesso aos equipamentos de medição, ou quando o método de estimativa estiver previsto em contrato modelo aprovado pelas Agências de Regulação.

Facturação detalhada:

Os utentes têm direito a uma factura mensal, que especifique devidamente os valores que apresenta. A factura deverá traduzir, detalhadamente, os serviços prestados, salvaguardando os direitos à privacidade e ao sigilo, nos casos em que tal se justifique.

A factura detalhada deve ser fornecida no prazo máximo de três dias, sempre que uma factura seja objecto de reclamação e mediante pedido escrito do utente.

Contacte-nos:

Agência de Regulação Económica
Av. Cidade de Lisboa – C.P. 785 -Praia – Cabo Verde
Tel.: (+238) 260 0424 / 30 - Fax: (+238) 261 1440
www.ave.cv

SERVIÇOS Públicos



O que os utentes precisam saber?

O que são Serviços Públicos?

Consideram-se Serviços Públicos os serviços essenciais de utilidade pública, os quais o Estado reconhece a sua conveniência para a colectividade, podendo os prestar, directamente, ou delegar a terceiros, nas condições regulamentadas e sob o seu controlo.

Neste caso, os serviços podem ser prestados aos cidadãos por empresas privadas, mediante concessão outorgada pelo poder público, sob pagamento de tarifas pelos próprios utentes.

Quais são os Serviços Públicos regulados pela ARE?

A Agência de Regulação Económica regula os seguintes serviços:

- Energia (Electricidade e Combustíveis);
- Água e Saneamento;
- Transportes Colectivos Urbanos de Passageiros;
- Transportes Marítimos de Passageiros;

Qual o papel da ARE na defesa dos interesses dos consumidores?

A ARE tem por missão a promoção da eficiência económica e o equilíbrio financeiro dos sectores regulados, de forma a assegurar a oferta de serviços de interesse público, em benefício da sociedade.

Assim, faz parte das suas atribuições:

1. Garantir, nas actividades reguladas que prestam serviço de interesse geral, as competentes obrigações do serviço público;
2. Proteger os direitos e interesses dos consumidores, designadamente em matéria de preços, tarifas e qualidade do serviço prestado;
3. Divulgar informações e promover o esclarecimento dos utentes dos serviços regulados.

DIREITOS DOS CONSUMIDORES: Direito à Qualidade dos Serviços Prestados

A [Lei nº 88/VI/2006, de 9 de Janeiro](#), consagra as regras a que deve obedecer a prestação de alguns serviços públicos essenciais em Cabo Verde, nomeadamente, em relação ao seu elevado padrão de qualidade, sob o ponto de vista da satisfação dos utentes, especialmente quando a fixação do preço varia em função destes padrões.

Os prestadores de serviços públicos devem, assim, proceder de boa fé e em conformidade com as normas que decorrem da natureza pública do serviço, tendo em conta os interesses dos utentes que se pretende proteger.

O Direito à Informação

Os utentes devem ser informados sobre as condições em que os serviços públicos são fornecidos, as tarifas / preços aplicáveis e todo o tipo de esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias.