

seminário

SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS

AS EMPRESAS E OS CONSUMIDORES

Os serviços públicos essenciais são serviços fundamentais para a satisfação das necessidades da população. Atenta a sua essencialidade, a lei (Lei n.º 23/96, de 26/7) define e regula os serviços públicos essenciais, onde se incluem o serviço de fornecimento de água (incluindo também serviços associados como o serviço de recolha e tratamento de águas residuais e os serviços de gestão de resíduos sólidos urbano), o serviço de fornecimento energia elétrica, o serviço de fornecimento de gás natural e gases de petróleo liquefeitos canalizado, o serviço de Comunicações eletrónicas (que envolve o telefone fixo, telemóvel, internet e a televisão por cabo e os serviços postais).

Estes serviços são fundamentais para os respetivos utentes, sejam eles consumidores domésticos ou empresas. Por isso a lei confere aos utentes destes serviços um conjunto de direitos específicos, como sejam, por exemplo, a informação, a existência de prazos especiais de prescrição e caducidade, a faturação, o direito à quitação parcial ou o fornecimento sem interrupções.

O que se pretende com este seminário que conta com a participação das entidades reguladoras dos mesmos (ANACOM, ERSAR e ERSE) é a divulgação desses direitos, e do respetivo regime jurídico, em especial junto dos respetivos utentes, consumidores e empresas.

INSCRIÇÕES E INFORMAÇÕES

CIAB - Tribunal Arbitral

R. D. Afonso Henriques, 1 (Ed. Junta Freguesia da Sé) | 4700-030 Braga
t. 253 617 604 | e-mail: geral@ciab.pt

31 OUTUBRO 2018
10H00 ÀS 17H45
SALÃO NOBRE DA ACB

PROGRAMA

10H00 Sessão de Abertura

Dr. Domingos Macedo Barbosa | Associação Comercial de Braga
Eng. Altino Bessa | CIAB - Tribunal Arbitral de Consumo

10H30 O CIAB - Tribunal Arbitral de Consumo

Dr. Fernando Viana | Diretor-executivo
> Competências
> Resolução de conflitos de consumo na área dos SPE

11H00 A ANACOM (Autoridade Nacional de Comunicações)

Dr.ª Maria Corte-Real | Chefe de Divisão de Apoio aos Consumidores e Atendimento ao Público
> As principais atribuições e competências da ANACOM
> Papel da ANACOM na proteção dos utentes (consumidores e empresas)
> Direitos dos utentes (consumidores e empresas)
> Como resolver problemas com o operador
> Alterações legais previstas

12H15 Debate

12H30 Almoço (Livre)

14H30 A ERSAR

Dr.ª Cristina Aleixo | Diretora do Departamento de Análise Jurídica
> As principais atribuições e competências da ERSAR
> Acesso aos serviços e contratação
> Ciclo de faturação e tarifários
> Direitos e obrigações em matéria de qualidade do serviço
> Obrigação de ligação: como, quando e quanto
> Resolução de conflitos

15H45 Debate

16H00 Café

16H15 A ERSE

Dr.ª Eugénia Alves | Coordenadora do Apoio ao Consumidor de Energia
> As principais atribuições e competências da ERSE
> A qualidade do serviço comercial
> O relacionamento comercial com os consumidores e as empresas
> A liberalização do mercado energético
> Os apoios sociais ao consumidor de energia

17H30 Debate

17H45 Sessão de encerramento



ANACOM
AUTORIDADE
NACIONAL
DE COMUNICAÇÕES



ERSE
ENTIDADE REGULADORA
DOS SERVIÇOS ENERGÉTICOS