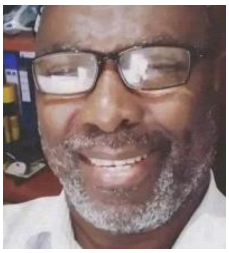
PROVOCAÇÃO - VII



DEFESA DO CONSUMIDOR: COMO LIDAR COM A EMAE

Por Tayta Ribeiro

Ainda há uma semana fomos despertados com novidades da ação pacífica e coordenada de defesa do consumidor. Coisa muito rara de ser tão visível e pública, suportada pela proteção policial requerida e preechida inclusivé com o contraditório visualizado pelos medias locais para comprovar o direito de resposta dos acusados: era a empresa CST-Companhia Sãotomense de Telecomuicações, de capital mixto sendo 49% do nosso Estado.

Este evento deu-me a oportunidade de trazer ao público um outro caso diferente, mas de consumidores igualmente afetados e sem a chance muitas vezes de fazer valer em voz os seus direitos para ouvirem respostas que suportem a contestação comprovada, sobretudo em relação ao cumprimento dos regulamentos assegurados pela AGER: Autoridade Geral de Regulação, verificadora da Lei 9/2017 de 17 de Julho.

A crer que estas normas cubram os prerequisitos legais em apoio à defesa do consumidor - o jurista Lucas Lima voltou a recordá-lo num debate recente da Rádio Jubilar - vamos então chamar a atenção para o que de surpresa me fez refletir sobre esta possibilidade de se registar faturas, por vezes, elevadas da Empresa de Água e Eletricidade (EMAE), mas pouco entendidas por muitos de nós, apesar do cuidadoso atendimento do setor de Reclamações, muito cordial com a maioria dos clientes. Eis a situação enquadrada:

1º) o contador de uma viziha minha já de terceira idade, no bairro do Riboque da cidade capital, deixou de funcionar após um corte aparentemente geral ou até localizado nesta zona urbana, por cerca de três horas;

2º) porque eu conversava nessa altura com a senhora e seu sobrinho adolescente, por volta das 12 horas cheguei a perguntei-lhe se tinha algum registo regular da contagem do seu contador, ao que ela mostrou nem dar alguma importância apontado seu sobrinho;

3º) então eu pedi-a licença para olhar aqueles números e porque ela concordou, tirei um flash com o meu telemóvel, para pedir a atenção desta idosa e seu adolescente ao que estes números do seu contador podem de fato significar, antes mesmo das faturas ;

4º) sem parecer dar algum valor ao caso, ela acabou por me dizer que não sabia ler nem escrever o «suficiente» - talvez para não declarar-se analfabeta, se for o caso - ao que eu sublinhei logo, mostrando ao seu sobrinho: são 28114 Kw/h.

5º) vejam então a surpresa, que procuro alertar todos os consumidores da EMAE: quando regresso novamente à casa desta vizinha após a religação de energia elétrica da rede, cerca de três horas depois do corte, descubro este valor no contador 28314 Kw/h;

6º) o que me levou questionar sobre a origem destes 200 Kw/h acrescidos quase que por «milagre» nesta contagem acelerada registada sem consumo efetivo do cliente, e de que modo isto haveriam de aparecer na faturação a liquidar: talvez por leitura estimada!

7º) por fim e para resumir guardei incrédulo a suspeita de que afinal pode aparecer em certas faturas desta empresa a inserção de alguma contagem «por estimação», ou talvez mesmo como forma de justificar o consumo irreal sob pretexto de "estimação".

Este susto foi mais meu do que da minha própria vizinha, cliente daquele contador por contrato com a EMAE, pois nunca julguei ser tão acessíveis ao público o registo destes riscos de deficiência nos contadores: sobretudo por aceleração!

Entretanto, tornou-se para a mim uma oportunidade de alertar todo e qualquer consumidor dos serviços da EMAE, em São Tomé e no Príncipe, sobre estes possíveis desvios técnicos na contagem, não por culpa dos seus trabalhadores (não obtive esta prova) mas pelo defeito operacional dos próprios contadores velhos e enferrujados, etc. que devem passar por perícia sob requerimento dos cosumidores (clientes) em carta apropriada de reclamação por uma boa manutenção.

No mesmo sentido, e para garantir uma certa segurança no tratamento célere deste tipo de solicitações, devem os consumidores (clientes) com contrato válido submeter uma cópia da sua reclamação à EMAE, também à própria AGER, que há-de efetuar o processamento da sua competência para melhorar o atendimento efetivo destes pedidos de manutenção de contadores, acrescidos de uma perícia de verificação de qualquer situação comprovada de contagem acelerada, por exemplo.

Por eu ser apenas outro consumidor de energia elétrica desta rede, este alerta procura também abordar as suas consequêcias legais, na perspetiva de promover eventuais programas globais de regulação abrangente de contadores existentes no país. Sem culpar a administração e/ou os trabalhadores da EMAE ou sequer algum consultor na AGER pela existência destas deficiências possíveis dos contadores das nossas casas, como das empresas públicas e privadas, etc. devo recohecer a minha incompetência de não especialista neste domínio, mas sobreto os meus direitos tambem de consumidor para oferecer aos leitores do Jornal Digital TELA NON, este meu sétimo artigo de opinião com a assistência esclarecida e detalhada obtida da IA Gemini (Google) para maior reflexão (1):

https://share.gemini.google/rs6TpnriOOD0

A) Qual é a possibilidade de haver «cotagem acelerada» nos contadores de energia vetustos da empresa EMAE em Sao Tomé e Príncipe?

A possibilidade de ocorrer uma **«cotagem acelerada»** (registo de consumo superior ao real) nos contadores de energia eletromecânicos mais antigos (vetustos) da Empresa de Água e Eletricidade (EMAE) de São Tomé e

Príncipe é **tecnicamente real e frequente**, derivando de uma combinação de degradação física do equipamento e de anomalias na própria rede elétrica.

Origens Técnicas da Cotagem Acelerada em Contadores Antigos

. **Deterioração de Componentes Internos e Calibração:**

- **Desgaste do íman de travagem:** Os contadores eletromecânicos antigos dependem de um íman permanente (íman de travagem) para contrabalançar a rotação do disco de alumínio. Com o tempo, choque térmico ou envelhecimento dos materiais, esse íman perde força magnética, reduzindo o travamento do disco e fazendo-o girar mais depressa do que deveria para a mesma carga elétrica.

- **Problemas no mecanismo de engrenagens (totalizador):** Folga, poeira, lubrificação seca ou oxidação podem fazer com que as agulhas ou tambores de contagem saltem posições ou apresentem deslize irregular.

. **Impacto da Qualidade da Energia da Rede (Surtos e Flutuações):**

- A rede de distribuição da EMAE enfrenta variações frequentes de tensão, interrupções recorrentes e flutuações de frequência.

- **Distorção harmónica e picos de tensão:** Transientes e deformações na onda sinusoidal da corrente (frequentes em redes inconstantes) afetam a resposta do torque do disco de indução, gerando forças de rotação desproporcionais ao consumo ativo real.

. **Ausência de Metrologia e Aferição Periódica:**

- Um contador elétrico exige recalibração regular. Sem programas contínuos de verificação metrológica e com equipamentos a operar há várias décadas, a margem de erro acumulada tende a desviar-se significativamente das classes de precisão regulamentares (geralmente excedendo o limite padrão de ±2%).

. **Desfasamento entre Estimativas/Leituras e Faturação:**

- Em muitos casos, a perceção de "cotagem acelerada" é amplificada por falhas operacionais na leitura presencial mensal. Leituras acumuladas ou acertos de faturação por estimativa fazem com que consumos diferidos surjam concentrados numa única fatura.

Como Proceder perante Suspeita de Anomalia

- **Teste Preliminar de Carga (Teste de Corte):** Desligue todos os disjuntores ou recetores no interior da habitação/instalação. Verifique se o disco do contador para completamente de girar. Se o disco continuar a rodar sem qualquer consumo interno, há fuga de corrente após o contador ou anomalia mecânica no equipamento.

- **Solicitação de Aferição Formal:** Apresentar um pedido formal de verificação técnica e aferição do medidor junto dos serviços de atendimento ao cliente da EMAE ou enviar exposição fundamentada à Autoridade Geral de Regulação (AGER) em São Tomé e Príncipe.

B) <u>Quer saber como formular uma reclamação formal à EMAE e à AGER para solicitar a aferição do contador?</u>

Analisar as diferenças técnicas entre contadores eletromecânicos e pré-pagos eletrónicos

Ver estratégias para contestação de faturas de eletricidade com acréscimo anómalo

Quais são as estratégias e procedimentos jurídicos/regulatórios para contestar faturas de eletricidade com consumo sob suspeita de medição anómala em São Tomé e Príncipe?

A contestação de faturas de eletricidade com valores anómalos ou sob suspeita de cotagem acelerada em São Tomé e Príncipe obedece a uma tramitação própria, que articula os procedimentos internos da **EMAE (Empresa de Água e Eletricidade)** com a intervenção subsidiária ou de recurso da entidade reguladora setorial, a **AGER (Autoridade Geral de Regulação)**.

Téla Nón

1. Fases e Procedimentos de Contestação

1

Reclamação Prévia e Escrita junto da EMAE

Prazo crítico: antes da data limite de pagamento da fatura contestada

Apresentar uma reclamação formal e por escrito dirigida aos serviços comerciais da EMAE.

- **O que deve constar:** Identificação completa do titular, número do cliente, código do ponto de entrega, cópia da fatura contestada e uma exposição clara dos fundamentos (ex: discrepância face aos consumos históricos médios, ausência de alteração nos hábitos de consumo ou teste de corte positivo).
- **Efeito prático:** Nos termos gerais das relações comerciais de fornecimento, a apresentação de uma reclamação fundamentada dentro do prazo de vencimento deve precaver a suspensão imediata do serviço por falta de pagamento, exigindo-se contudo o apuramento da veracidade do consumo.

2

Exigência de Vistoria Técnica e Aferição do Contador

Verificação metrológica no local ou em bancada

Requerer formalmente a inspeção do contador e a verificação do seu estado de funcionamento.

- A EMAE ou os serviços técnicos competentes devem averiguar se existem desvios na calibração, anomalias mecânicas no disco de indução, rotação em vazio ou se o consumo faturado resultou de meras **estimativas prolongadas** (prática comum quando a leitura presencial falha).

3

Recurso Hierárquico e Regulatório para a AGER

Caso a EMAE não responda ou indefira injustificadamente a reclamação

Se a EMAE mantéu a cobrança sem fundamentação técnica aceitável ou não responder no prazo legal aplicável, o consumidor pode recorrer à **AGER** (situada na Avenida Marginal 12 de Julho, na Cidade de São Tomé).

- A AGER atua como entidade de arbitragem administrativa e fiscalização do cumprimento das regras do Sistema Elétrico Nacional (SEN), garantindo a defesa dos direitos dos utentes face a práticas de faturação abusivas ou anómalas.

2. Estratégias de Sustentação Probatória

Para que a contestação tenha viabilidade técnica e jurídica perante a EMAE ou a AGER, o consumidor deve munir-se de elementos de prova consistentes:

- **Histórico de Faturação:** Juntar faturas anteriores (homólogas do período anterior ou dos últimos 6 a 12 meses) para demonstrar a desproporcionalidade estatística do valor cobrado na fatura sob suspeita.
- **Registo Fotográfico do Contador:** Fotografar o contador de forma clara, registando a leitura atual e a data, o que permite confrontar os dados com os impressos na fatura emitida pela empresa.
- **Auto-teste de Isolamento e Carga (Teste do Disjuntor):** Documentar o comportamento do contador com todos os aparelhos desligados em casa para comprovar se o mecanismo continua a avançar indevidamente (evidenciando falha técnica interna).

C) Quais são as competências específicas da AGER na resolução de litígios entre os utentes e os operadores de serviços públicos essenciais em São Tomé e Príncipe?

A **Autoridade Geral de Regulação (AGER)** de São Tomé e Príncipe, criada pelo **Decreto-Lei n.º 14/2005**, é a entidade pública independente encarregada da regulação, supervisão e mediação em sectores de infraestruturas essenciais, como eletricidade, água, telecomunicações e correios.

No âmbito específico da **resolução de litígios e proteção dos consumidores (utentes)** perante as empresas concessionárias ou prestadoras de serviços (como a EMAE ou operadores de telecomunicações), a lei atribui à AGER competências específicas:

1. Intermediação e Conciliação Administrativa

Mediação Obrigatória de Queixas: A AGER atua como intermediária imparcial na apreciação de reclamações apresentadas pelos consumidores contra os operadores.

Emissão de Posição Escrita e Fundamentada: Caso a intervenção direta ou a tentativa de conciliação entre o utente e a prestadora de serviço não atinja um acordo voluntário, a AGER elabora uma posição técnica/jurídica escrita e fundamentada sobre o litígio, a qual vincula a atuação regulatória e serve de suporte para eventuais decisões executórias.

2. Fiscalização Metrológica e Auditorias Técnicas

Verificação de Equipamentos de Medição: Compete à AGER fiscalizar e ordenar auditorias ou verificações técnicas à precisão e calibração dos contadores de energia, de água e aos sistemas de tarifação/contabilização dos operadores.

- **Inspecção de Práticas de Faturação:** A autoridade tem o poder de investigar a conformidade das leituras, a regularidade da faturação por estimativa e a exatidão das tarifas cobradas aos clientes finais.

3. Poderes de Decisão e Aplicação de Sanções

- **Adoção de Decisões Vinculativas:** A AGER tem capacidade para emitir decisões de caráter obrigatório dirigidas às entidades reguladas para correção de irregularidades identificadas na relação com os consumidores.

- **Instauração de Processos e Sanções:** Pode instaurar processos de contraordenação e aplicar coimas ou sanções administrativas às prestadoras de serviços que desrespeitem as normas regulamentares, os padrões de qualidade de serviço ou os direitos legais dos utentes.

4. Determinação de Reembolsos e Restituição de Encargos

Reembolso de Valores Pagos em Excessos: Sendo apurada cobrança indevida ou medição anómala favorável ao operador, a AGER delibera sobre o acerto de contas e os termos de ressarcimento ao utente.

Devolução de Despesas do Processo: Se a decisão final da AGER for favorável ao consumidor, este tem o direito legal de ser reembolsado pela entidade regulada de todas as despesas comprovadamente efetuadas ao longo do processo administrativo (Art.º 43.º dos Estatutos da AGER).

5. Fixação e Acompanhamento de Tarifas

Compete à AGER aprovar, fiscalizar e stipular a estrutura tarifária dos serviços públicos essenciais, garantindo que os preços sejam justos, transparentes, economicamente sustentáveis e baseados em custos reais de prestação do serviço.

José Carlos Moreno Ribeiro (Tayta)
Riboque-capital, São Tomé
Telm: +239 9937632
Email: taytaribeiro@gmail.com

1) *Queiram ler as passagens que precisarem, nesta apresentação do Gemini, por favor! Algumas dúvidas hão sempre de persistir, mas existem consultores especializados no país...*