



Autoridade Reguladora de Energia

TENDA DO CONSUMIDOR

A protecção dos direitos e interesses dos consumidores de energia constitui uma das principais atribuições da ARENE, nos subsectores de energia eléctrica, combustíveis líquidos e gás natural com pressão igual ou inferior a 16 bar.



SUBSECTORES REGULADOS



**ENERGIA
ELÉCTRICA**



**COMBUSTÍVEIS
LÍQUIDOS**



GÁS NATURAL
PRESSÃO IGUAL OU
INFERIOR A 16 BAR

COMO APRESENTAR UMA RECLAMAÇÃO?

1

**RECLAMAÇÕES
TRATADAS PELA ARENE**



- a)** Falhas no fornecimento;
- b)** Fornecimento de produtos fora das especificações;
- c)** Abastecimento em recipientes impróprios;
- d)** Cobrança de tarifas ou preços superiores aos definidos pela ARENE;
- e)** Danos causados pelos produtos ou serviços fornecidos pelos operadores.

2

O QUE O CONSUMIDOR DEVE FAZER?



a) Apresentar a reclamação ao operador;



b) Solicitar os devidos esclarecimentos;



c) Acompanhar o tratamento da reclamação.



3

PRAZO PARA A RESOLUÇÃO



O operador deve resolver a reclamação no prazo máximo de **30 (trinta)** dias, contado a partir da data da sua apresentação pelo consumidor.



4

QUANDO RECORRER À ARENE?



Caso não esteja satisfeito com a solução apresentada pelo operador, ou não obtenha resposta dentro do prazo estabelecido, o consumidor pode apresentar a sua reclamação:

a) Directamente à ARENE; ou

b) Nas feiras e campanhas de atendimento ao consumidor promovidas pela ARENE.



IMPORTANTE

- Em caso de insatisfação com um produto ou serviço, o consumidor deve apresentar primeiro a reclamação ao respectivo operador.
- Se não estiver satisfeito com a resolução apresentada, ou se o operador não responder, deve recorrer à ARENE.



+258 206 067 20/1



823 235 590



infoarene@arene.org.mz



www.arene.org.mz

