

**A:**

**DIRECÇÃO REGIONAL DA PROVÍNCIA DE MAPUTO**

**Área de Serviço ao Cliente da Machava**

- Matola-

**ASSUNTO: RECLAMAÇÃO HIERÁRQUICA**

**Maria Alice Massingue Matsinhe Magaia**, maior, de nacionalidade moçambicana, natural de Moamba, residente no bairro de Matola- Gare, Q. 12 Casa 13, doravante reclamante, vem nos termos do artigo 79 da Constituição da República e demais instrumentos legais de protecção e de defesa dos direitos de consumidores em Moçambique, reclamar contra a EDM- Electricidade de Moçambique, doravante reclamada, sobre a forma de prestação dos serviços de V. Excia valendo-se dos seguintes fundamentos:

**1º**

Entre a reclamante e a reclamada existe celebrado a 11 de Setembro de 2020, um contrato para o fornecimento de serviços de energia eléctrica cujos termos e condições as partes a rubricaram o pagamento mensal das despesas decorrentes do consumo da mesma. Vide doc. I

**2º**

Sucede que entre Fevereiro e Março do ano de 2022, decorreu uma inspecção dos técnicos da empresa Maguezi para verificação da regularidade da instalação ou do consumo da corrente eléctrica, sendo entretanto abrangida a reclamante e tendo se verificado que a mesma se encontrava regularizada.

**3ª**

Estranhamente, a 07 de Maio do ano de 2022, numa segunda inspecção, promovida pelos técnicos da Maguezi, durante a inspecção, estes informam a reclamante que o contador estava aberto e que duas fases se encontravam sem terminais, mesmo perante .

**4º**

Na altura dos factos, os referidos técnicos tentaram sem sucesso abordar a reclamante para que esta pagasse uma certa quantia a troco de não reportar suposta irregularidade aos serviços de EDM insinuando que caso não subornasse desligariam a corrente eléctrica, o que veio a suceder dada a recusa da reclamante.

## **5º**

A 09 de Maio de 2022, a reclamante, embora não exaustivamente, endereçou uma missiva a delegação da EDM- Machava, tendo afirmado que não reconhecia a suposta anomalia visto que a primeira inspecção passara sem que tivesse selado o contador e não identificasse a suposta irregularidade. Vide o doc. 3.

## **6º**

Para o espanto, a 23 de Maio do ano corrente, a reclamante recebe uma notificação de débitos de consumos não facturados, não se indicando nele os meses em falta, mesmo sabendo que mensalmente a reclamante paga as suas facturas, conforme se pode notar do extrato de conta.

## **7º**

Aliás, diga-se que os pagamentos mensais foram confirmados no sistema por um funcionário da EDM, não fazendo sentido que a reclamante receba uma dívida de 39.300,97 MZN (Trinta e nove mil e trezentos meticais e noventa e sete centavos) e pague a mesma. Vide o doc. 4

## **8º**

Pior, a reclamada veio a alegar nessa nota de débito, uma suposta ligação directa a qual pressupõe o consumo de energia sem que houvesse nenhum tipo de pagamento a seu favor, mais uma vez, agindo de má-fé sem nenhuma seriedade e comprometimento com o trabalho.

## **9º**

Para a reclamante perceber que realmente foi uma burla e má-fé dos agentes inspectores, já aquando da religação da corrente eléctrica, por incrível que pareça, o técnico que efectuou a religação no dia 30 de Maio de 2022 por volta das 12:51', informou a reclamante que não havia no contador nenhuma irregularidade ou ligação directa nem mesmo a falta de duas terminais.

## **10º**

Ora, tentativas da reclamante em ver o seu direito repostos resultou no fracasso, e perante enormes prejuízos causados decorrente da falta de corrente eléctrica, da falta de seriedade dos respectivos técnicos, viu a necessidade de ter que encontrar valores para pagar uma multa inexistente e injusta, aumentando ainda mais os seus danos patrimoniais.

**DO EXPOSTO, VEM A RECLAMANTE SOLICITAR A V. EXCIA O SEGUINTE:**

- a) A devolução dos valores pagos injustamente conforme se atesta o recibo de pagamento incluindo o pagamento da taxa de religação;
- b) O pedido de seu extrato de contas desde a data da primeira ligação ou do início do contrato até o mês de Junho de 2022;
- c) O pagamento de outros prejuízos patrimoniais decorrente da falta de corrente eléctrica;
- d) A responsabilização disciplinar dos técnicos inspectores;
- e) Que seja resolvidas estas questões no prazo máximo de 30 (trinta dias) a contar da data de recepção deste documento, sob pena faltando, a reclamante se socorrer de um procedimento judicial adequado contra a reclamada.

Ciente de que o assunto merece a atenção de V. Excia.

Maputo, aos 07 de Junho de 2022

Maria Alice Massingue Matsinhe Magaia

---

Contacto pessoal: 846150688;

Contacto alternativo: 840280655