

## **Comunicado**

### **Dia Mundial da Energia**

## **ERSE lança alertas de más práticas comerciais**

**A ERSE- Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos, no âmbito da comemoração do Dia Mundial da Energia, que hoje se assinala, lança a iniciativa “Alerta Más Práticas” destinada a identificar más práticas comerciais no setor da energia e formas de as evitar. Estes alertas serão preparados em linguagem simples e acessível e orientados para consumidores em maior vulnerabilidade informativa.**

**Com a iniciativa “Alerta Más Práticas”, a ERSE pretende contribuir para ter consumidores melhor preparados e exigentes na abordagem ao mercado de energia.**

O desenvolvimento do mercado retalhista de eletricidade e de gás natural tem trazido um significativo alargamento de escolha aos consumidores de energia, tanto em número de ofertas como em número de comercializadores. Esta evolução, sendo positiva, implica também uma maior complexidade de escolha e uma maior diversidade de comportamentos em mercado.

A ERSE, no âmbito das suas funções de monitorização e supervisão, acompanha atentamente o desenvolvimento dos mercados retalhistas de eletricidade e de gás natural e, nesse sentido, dá hoje início ao lançamento de uma série de alertas de más práticas comerciais, bem como conselhos sobre a forma de as evitar.

A intensificação da concorrência entre comercializadores, nomeadamente na captação de clientes, tem levado a que se generalize a prática de recorrerem a serviços externos neste domínio, nem sempre convenientemente enquadrados e formados para prestarem informação adequada aos consumidores. Por essa razão, a recente proposta de revisão regulamentar promovida pela ERSE para o setor elétrico, já veio introduzir um conjunto de novas obrigações aos comercializadores a respeito do recurso a serviços externos, nomeadamente de promoção comercial.

Os alertas de más práticas são focados em aspetos específicos, que resultam da análise sistemática que se faz às reclamações que a ERSE recebe, e procuram estar numa linguagem simples e acessível. Cada

alerta identifica uma má prática que é seguida e sugere como o consumidor a pode evitar, sendo divulgada sempre que identificada e considerada relevante para a informação aos consumidores.

A ERSE procura, assim, contribuir para que os consumidores de energia estejam melhor preparados para abordar o mercado retalhista de eletricidade e de gás natural, estando esta iniciativa especialmente orientada para um conjunto de consumidores que, por fatores de idade ou de literacia, se encontram em maior condição de vulnerabilidade informativa.

A ERSE considera que a melhor atuação na defesa dos **direitos dos consumidores** é a **prevenção** e, nesse contexto, atribui elevada prioridade a ações de informação e formação de modo a potenciar a **participação esclarecida dos consumidores** nos setores elétrico e do gás natural.

Para mais informações aceda ao [Alerta Más Práticas](#) da ERSE.

Lisboa, 29 maio 2017