

COMUNICADO

ERSE lança alerta sobre comunicação de leituras

A ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos, no exercício dos seus deveres de supervisão e acompanhamento do setor energético, acompanha as práticas dos agentes em mercado, nomeadamente no que diz respeito às regras e procedimentos a observar na medição, leitura e disponibilização de dados nos setores elétricos e do gás natural, lançando alertas aos consumidores sempre que considera necessários.

No sentido de informar os consumidores de forma rápida e simples sobre temas que preocupam os consumidores e são objeto de reclamação e pedidos de informação, a ERSE lança hoje mais um Alerta de Má Prática sobre Comunicação de Leituras.

A leitura dos equipamentos de medição (contador) é responsabilidade dos operadores de rede de distribuição (ORD) que a devem efetuar de 3 em 3 meses, no caso da eletricidade, e de 2 em 2 meses no caso do gás natural. Porém, a leitura comunicada pelo consumidor tem o mesmo valor da leitura efetuada pelas empresas distribuidoras e prevalece sobre as estimativas de consumo.

Os alertas de más práticas são focados em aspetos específicos, que resultam da análise sistemática que a ERSE faz às reclamações que recebe, procurando estar numa linguagem simples e acessível. Cada alerta identifica uma má prática que é seguida e sugere como o consumidor a pode evitar ou como deve proceder, sendo divulgada sempre que identificada e considerada relevante para a informação aos consumidores.

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.

Em matéria de periodicidade de leitura dos contadores, a ERSE, no quadro dos seus poderes de regulação e supervisão, também emitiu recentemente, uma instrução aos operadores de rede de distribuição do setor elétrico ([Instrução nº 01/2018](#)) no sentido de assegurar que o ORD, a quem cabe a função de leitura, transmite e informa convenientemente os comercializadores sobre as situações de leitura e eventuais incumprimentos do quadro regulamentar.

Nesta instrução, a ERSE determinou a obrigação do ORD disponibilizar aos comercializadores planos de pagamento para os acertos de faturação motivados por problemas de recolha de leituras ou sua comunicação não imputáveis aos clientes dos comercializadores. Recorde-se que os comercializadores, em determinadas situações (acertos de faturação expressivos), também se encontram obrigados a disponibilizar aos seus clientes planos de pagamento.

Na sua última revisão regulamentar do setor elétrico (que entrou em vigor em 2018) a ERSE tinha já clarificado que, quando o consumidor alegue junto do seu comercializador, a prescrição de consumos em virtude do atraso ou falta de leitura, os comercializadores podem alegar a mesma prescrição junto do ORD.

Veja o [Alerta sobre Comunicação de Leituras](#)

Veja a: [Instrução nº 01/2018](#) sobre o incumprimento da periodicidade de leitura

Lisboa, 26 de julho de 2018