

Ao abrigo do disposto no artigo 11.º, n.º 2, alínea b) dos Estatutos da ERSE, do artigo 325.º do Regulamento de Relações Comerciais (Eletricidade) e do artigo 267.º do Regulamento de Relações Comerciais (Gás Natural).

## TEMA: Recolha de leituras pelos operadores de rede de distribuição e comercializadores

### ENQUADRAMENTO:

No início da situação de contingência motivada pela pandemia de COVID-19, e ainda previamente à implementação do Estado de Emergência decretado em resposta a esta mesma contingência, a ERSE aprovou e divulgou um conjunto de medidas excecionais para fazer face aos impactes esperados no setor da energia, em particular quanto às dificuldades económicas que poderiam afetar os consumidores de eletricidade e gás natural, bem como a medidas necessárias de salvaguarda da saúde pública.

Uma dessas medidas, estabelecidas no Regulamento da ERSE n.º 255-A/2020, de 17 de março, determinou que as entidades do setor, nomeadamente operadores de redes de distribuição, comercializadores de último recurso e comercializadores, deviam evitar as ações que implicassem deslocação e contacto direto com o consumidor, em especial quando essas deslocações implicassem entrada na instalação de consumo (casa ou estabelecimento do consumidor ou cliente).

A adoção dessas medidas deveria ser acompanhada do reforço dos meios de comunicação à distância, para a comunicação de leituras, o esclarecimento de dúvidas ou o estabelecimento de planos de pagamento, com exceção de situações de comprovada urgência e de clientes prioritários. Não se procedendo assim à recolha de leituras de forma generalizada e direta pelos operadores de rede de distribuição, a ERSE apelou aos consumidores para que comunicassem as suas leituras, de modo a evitar as estimativas de consumo.

Contudo, tendo sido estabelecido o limite temporal para aplicação as medidas excecionais em 30 de junho, os operadores de rede de distribuição retomaram progressivamente a recolha de leituras reais, situação que, no atual contexto da pandemia poderá causar compreensível desconforto em consumidores cujo contador se encontra no interior das suas habitações, pese embora a adoção generalizada de medidas de minimização dos riscos por parte dos operadores de rede.

Por outro lado, na sua relação comercial e contratual com consumidores e clientes, os comercializadores são diretos beneficiários da realização de leituras reais, devendo igualmente promover a divulgação dos meios pelos quais tais leituras podem ser comunicadas pelos clientes.

Atentas as suas atribuições em matéria de proteção dos direitos dos consumidores de energia e da supervisão dos mercados, estando a vigorar situação de Estado de Emergência relativa à situação pandémica que se atravessa, a ERSE entende dever efetuar a seguinte recomendação.

### **RECOMENDAÇÃO:**

- 1:** Os operadores de rede de distribuição devem efetuar a recolha de leituras reais no estrito cumprimento de medidas de minimização de riscos, no cumprimento das indicações das autoridades de saúde pública, assegurando, dessa forma, que a faturação dos fornecimentos de energia se concretize com recurso mínimo a estimativas de consumo.
- 2:** Sempre que, a recolha de leituras reais envolva a entrada física nas instalações de consumo, os operadores de rede de distribuição devem, além da adoção de medidas de salvaguarda das condições de segurança que a situação de pandemia recomenda, reforçar os procedimentos de verificação e confirmação do consumidor ou cliente para o acesso ao contador.
- 3:** Existindo reserva por parte do consumidor ou cliente cujo equipamento de medida (contador) se encontre no interior das instalações de consumo, os operadores de rede de distribuição devem informar no sentido de ser fornecida, no próprio momento ou em momento posterior, a leitura do contador.
- 4:** Os comercializadores de eletricidade e/ou de gás natural devem reforçar a comunicação aos seus clientes sobre os meios que estes têm ao seu dispor para o fornecimento de leituras do contador, reiterando os períodos em que essa leitura melhor se adequa ao ciclo de faturação.