

Comunicado

ERSE emite recomendação de boas práticas aos comercializadores de energia sobre atrasos na faturação

A ERSE - Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos inicia hoje uma série de Recomendações de Boas Práticas destinadas a serem adotadas pelos agentes de mercado no sentido de os ajudar a promoverem as ações necessárias à observância dos princípios e das regras consideradas de importância decisiva para o bom funcionamento do mercado. Pretende-se, também, difundir junto dos consumidores, dos organismos de resolução de conflitos e de defesa do consumidor, informação que permita identificar as boas práticas e assim, auxiliar na resolução dos conflitos de consumo. A primeira recomendação é relativa aos atrasos na faturação de eletricidade e de gás natural.

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 a uma série de Recomendações relativas a Boas Práticas a adotar pelos agentes de mercado sobre temas que suscitam maior número de reclamações e pedidos de informação por parte dos consumidores.

De acordo com os seus Estatutos, a ERSE pode emitir recomendações aos comercializadores de energia no sentido de adotarem ações consideradas adequadas ao cumprimento dos princípios e regras consagrados nos regulamentos cuja aprovação e verificação integram as competências da ERSE, nomeadamente as relativas ao funcionamento de mercado e à proteção dos direitos dos consumidores. Na atual fase da regulação, a ERSE pretende dar uma maior ênfase à divulgação pública de Recomendações com a finalidade de ajudar os agentes que atuam nos sectores regulados a promoverem as ações necessárias à observância dos princípios e das regras consideradas de importância decisiva para o bom funcionamento dos mercados.

Com estas recomendações de Boas Práticas, a ERSE pretende garantir o cumprimento dos regulamentos por parte dos agentes de mercado, mas também difundir junto dos consumidores e, muito particularmente, dos organismos de defesa do consumidor, informação que lhes permita saber quais as boas práticas do mercado e como atuar no sentido da resolução dos problemas.

Estas recomendações visam esclarecer os seus destinatários do entendimento do regulador sobre a melhor forma de dar cumprimento a uma determinada obrigação regulamentar, podendo assumir diversos formatos, consoante a natureza da matéria em questão. A primeira Recomendação de Boas Práticas tem como temática geral a Resolução de Conflitos, abordando o problema concreto do atraso na faturação de eletricidade e de gás natural.

Deste modo a recomendação prevê que:

1. O comercializador deve informar direta e antecipadamente os consumidores que venham a ser afetados pelo atraso na faturação, logo que disso tenha conhecimento, utilizando o meio indicado pelo cliente como **contacto preferencial** (carta; email; sms; outro).
2. O comercializador deve disponibilizar informação publicamente, nomeadamente na sua **página na internet**, relativa à situação ocorrida, suas causas e medidas de correção adotadas, bem como sobre os **canais de atendimento ao cliente** preparados para responder às solicitações.
3. O comercializador deve informar e propor ao cliente o pagamento em prestações, sem prejuízo do direito deste a optar pelo pagamento integral do valor da fatura.
4. O comercializador deve adequar os seus serviços de atendimento ao cliente de modo a dotá-los de **informação** e de **capacidade de resolução de casos concretos**, designadamente através da celebração de acordos de pagamento, em **horário de atendimento alargado** durante o período necessário à regularização das situações criadas pelo atraso da faturação.

Consulte a [Recomendação da ERSE](#)

Lisboa, 10 abril de 2018