

COMUNICADO

ERSE faz recomendação aos operadores de redes de distribuição e comercializadores sobre leituras dos contadores

No início da situação de contingência motivada pela pandemia de COVID-19 e até 30 de junho, a ERSE estabeleceu diversas medidas excecionais, entre as quais evitar ações que implicassem deslocação e contacto direto com o consumidor, em especial quando essas deslocações envolvessem a entrada na instalação de consumo. Na mesma ocasião foi incentivado o envio de leitura pelos próprios consumidores.

Após essa data, verificou-se a retoma progressiva da recolha de leituras reais, situação que, no atual contexto da pandemia, tem causado algum desconforto em clientes cujo contador se encontra no interior das suas habitações, ainda que tenham sido adotadas medidas de minimização dos riscos por parte dos operadores de rede.

Por outro lado, e sendo os comercializadores diretos beneficiários da realização de leituras reais, devem igualmente promover a comunicação de leituras pelos clientes e divulgar os meios através dos quais podem ser enviadas.

Em face das situações identificadas, e estando a vigorar situação de Estado de Emergência relativa à situação pandémica que se atravessa, a ERSE recomenda que:

- Os operadores de rede de distribuição devem continuar a 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.

- 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.
- 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 a leitura do contador, no próprio momento ou em momento posterior.
- 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.

Aceda à [Recomendação n.º 2/2020](#)

Lisboa, 9 de dezembro de 2020