

Comunicado

Aplicação da tarifa social na eletricidade e no gás natural

Recomendação aos comercializadores

A **liberalização** dos mercados do gás natural e da eletricidade foi acompanhada da definição de **mecanismos para proteger os consumidores vulneráveis**: a **tarifa social** e o apoio social extraordinário ao consumidor de energia (**ASECE**), ambos aplicáveis ao fornecimento de eletricidade e de gás natural.

Estes três apoios sociais (tarifa social em cada um dos mercados e o ASECE) são peças essenciais para que a **liberalização** do setor da energia se faça de forma **equilibrada e inclusiva**, não excluindo do processo os consumidores em condição de vulnerabilidade socioeconómica. Por essa mesma razão, os apoios sociais são **aplicáveis por todos os comercializadores** de eletricidade e de gás natural.

O **enquadramento legal** da tarifa social, tanto na eletricidade como no gás natural, e do ASECE é **claro e completo** quanto ao conjunto de obrigações que cada agente deve cumprir, em particular os comercializadores. Do mesmo modo, a **regulamentação da ERSE é detalhada** quanto ao cumprimento dessas obrigações, em especial no que diz respeito à **informação aos consumidores**.

A ERSE tem efetuado, desde a definição dos mecanismos sociais da tarifa social e do ASECE, um **trabalho de colaboração com diferentes entidades na esfera pública** – por exemplo, entidades do poder local ou associações representativas dos consumidores –, para promover uma **informação clara e ampla dos consumidores** potencialmente beneficiários daqueles apoios.

O trabalho da ERSE de informação aos consumidores foi complementado com **ações de monitorização e fiscalização**, as quais vieram a **detetar situações de incompleta ou incorreta aplicação das obrigações** legais e regulamentares na atribuição da tarifa social por parte de comercializadores de eletricidade e de gás natural.

Em **sequência dessas ações de fiscalização** e das evidências recolhidas, a ERSE iniciou já os respetivos **processos de averiguação sancionatória**, os quais estão a ser desenvolvidos nos termos do regime sancionatório do setor da energia.

Algumas das **práticas detetadas nas ações de fiscalização estão já a ser corrigidas** pelos operadores económicos, o que é visível no maior empenho na informação aos consumidores e no aumento dos beneficiários da tarifa social, em particular no setor elétrico.

É importante recordar também que a ERSE adotou recentemente a obrigação de apresentação, pelos comercializadores aos seus clientes, de uma **ficha contratual padronizada**, a qual inclui informação sobre a atribuição da tarifa social.

Sem prejuízo das ações já realizadas e das que se encontram em curso, a ERSE entendeu **útil adotar uma recomendação aos comercializadores**, que, **com proximidade temporal** aos factos que a motivam, possa contribuir para tornar mais efetiva a aplicação da tarifa social.

A recomendação aos agentes pretende **afirmar as boas práticas** comerciais por parte dos comercializadores de eletricidade e de gás natural e, em simultâneo, contribuir para **melhorar e aprofundar a informação aos consumidores** e a utilização dos **procedimentos administrativos** que suportam a tarifa social. A recomendação permitirá ainda afirmar um **contexto nivelado de aplicação** da tarifa social.

Assim, a recomendação estabelece:

- Que os comercializadores devem usar, na informação aos consumidores, **linguagem simples e compreensível**, o que permitirá um entendimento claro dos direitos dos consumidores relativamente à aplicação da tarifa social.
- Que os comercializadores devem adotar **procedimentos internos simples** e desburocratizados quando lidam com a atribuição da tarifa social. Esses procedimentos devem igualmente ser verificáveis, nomeadamente através da sua concretização num documento único.
- Que os **comercializadores devem atuar proactivamente**, enquadrando os consumidores nas disposições de aplicação da tarifa social, em particular **valorizando a informação do consumidor** sobre a prévia atribuição daquele apoio nas situações em que se efetua uma **mudança de comercializador** e de **novos contratos**.
- Que os comercializadores devem **permitir a declaração do consumidor** em como cumpre com os critérios de elegibilidade da tarifa social, sempre e enquanto não estejam concretizados os mecanismos de consulta automática entre entidades (por exemplo, com a Segurança Social ou a Autoridade Tributária e Aduaneira).

- Que os comercializadores devem **aumentar o seu escrutínio e transparência relativamente aos consumidores**, tornando facilmente **identificável a atribuição da tarifa social** nas **faturas** de fornecimento e nas **ofertas** que disponibilizam em mercado.
- Que os comercializadores devem igualmente **aumentar a sua transparência externa**, publicando um **relatório anual** sobre a aplicação da tarifa social – o qual deve mencionar as atuações seguidas e identificar ações concretas -, sendo este relatório enviado à ERSE.

A [Recomendação](#) da ERSE, bem como outra informação sobre a [tarifa social e o ASECE](#) estão disponíveis no portal da ERSE.

Lisboa, 9 de julho de 2015