

COMUNICADO

Contratos de comercialização de energia com serviços adicionais cresceram cerca de 500% em quatro anos

A ERSE - Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos monitoriza junto dos comercializadores o cumprimento da Recomendação da ERSE nº1/2017 relativa a “Serviços adicionais prestados por comercializadores de eletricidade e gás natural”. A experiência portuguesa foi agora incorporada pelo Conselho de Reguladores Europeus de Energia no [Guide on Bundled Products](#) para empresas e reguladores.

O número de contratos de comercialização de eletricidade e gás natural com serviços adicionais associados disparou, em quatro anos, cerca de 500%, para 1 183 624 contratos, de acordo com os dados monitorizados pela ERSE. A 31 de dezembro de 2015, apenas 200 mil clientes tinham contratado serviços adicionais.

No âmbito das funções de supervisão do setor, a ERSE aprovou a [Recomendação nº1/2017](#) relativa a “Serviços adicionais prestados por comercializadores de energia elétrica e gás natural”, considerada pelo Conselho de Reguladores Europeus de Energia (CEER) um case-study relativamente à comercialização desses produtos em Portugal, sendo partilhada como uma boa prática entre reguladores europeus. Foi igualmente tomado como referência o processo contraordenacional nº8/2016 relacionado com o mesmo tema.

O crescente aumento de venda de produtos e serviços associados ao fornecimento de energia em toda a Europa levou o CEER a publicar agora o **Guide on Bundled Products** para empresas e reguladores, extensível a vários setores de atividade, para o qual contribuiu de forma decisiva a experiência da ERSE.

Estas práticas, resultantes de estratégias empresariais, com vista a maximizar economias de escala e redução de custos, apresentam um conjunto de desafios em termos de proteção dos direitos dos consumidores e geram incertezas que carecem de uma maior clarificação.

O CEER alerta assim para a existência de eventuais riscos associados a este tipo de produtos/serviços transversais a vários sectores, como por exemplo: diferentes regras e condições contratuais aplicáveis às várias componentes dos pacotes comerciais, práticas enganosas, cláusulas abusivas, falta de transparência, falhas de responsabilidade, confusões no tratamento de reclamações ou contratos complexos.

Segundo o CEER, a cooperação entre reguladores, centros de arbitragem, organismos de defesa dos consumidores e outras autoridades é essencial para melhor analisar a evolução do mercado e garantir que os consumidores são efetivamente protegidos, quando comprem um pacote de serviços. Recorde-se que a ERSE, ainda este ano, celebrou vários protocolos com Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo e tem já a prática de articulação em matéria de competências com outras entidades, como são exemplo os protocolos com a Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE) e a Entidade Nacional para o Setor Energético (ENSE), por forma a assegurar que as reclamações dos consumidores são devidamente direcionadas.

O **Guide on Bundled Products** do CEER possui 10 princípios para empresas que oferecem produtos em pacote e 3 princípios para reguladores.

- **10 princípios destinados às empresas:**

1. Garantir a transparência,
2. Apresentar informação de forma simples,
3. Comunicar os termos e condições do contrato de forma clara e compreensível,
4. Aplicar princípios claros de responsabilidade quando houver várias partes / contratos envolvidos no produto fornecido,
5. Os simuladores de comparação devem procurar refletir as características de todas as componentes que integram o pacote,
6. Permitir que os clientes possam sair de um pacote com serviços adicionais,
7. Uma única fatura ou uma única folha de resumo ou portal único para os consumidores encontrarem as suas diferentes faturas associadas ao pacote,
8. Deixar clara a escolha dos métodos de pagamento para produtos somente em pacote,
9. Indicar o responsável pelo tratamento de reclamações (interno ou externo),
10. Proteger serviços essenciais.

- **3 princípios para reguladores:**

1. Esclarecer e educar as empresas sobre as regras e obrigações aplicáveis aos pacotes no direito geral do consumidor e nas regras setoriais,
2. Monitorar produtos em pacote,
3. Cooperar entre setores com as autoridades relevantes.