

Comunicado

ERSE recomenda que comercializadores respondam diretamente às reclamações de faturação sobre medição de consumos

A ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos constatou que os comercializadores transferem parte das respostas às reclamações sobre faturação que envolvam questões de medição para os operadores da rede de distribuição, razão pela qual recomenda aos comercializadores que prestem informação mais completa, clara e adequada diretamente ao seu cliente.

A faturação é, desde há alguns anos, o tema mais reclamado pelos clientes de eletricidade e de gás natural. Com frequência na base das reclamações sobre faturação estão os consumos medidos ou estimados transmitidos pelos operadores das redes de distribuição aos vários comercializadores que fornecem energia aos clientes.

Em parte das respostas às reclamações sobre faturação, a ERSE verificou que os comercializadores transferem para o operador da rede de distribuição a prestação de informação ao cliente sobre os dados de consumo que fundamentam os valores constantes da fatura.

A ERSE considera que a resposta a reclamações deve, primeiramente, envolver a colaboração estreita e permanente entre comercializadores e operadores das redes, de modo a que os consumidores recebam informação mais completa, clara e adequada do comercializador com quem celebraram contrato de fornecimento e do qual esperam o correspondente esclarecimento.



Nesse sentido, atentas as suas atribuições em matéria de proteção dos direitos dos consumidores de energia e da supervisão dos mercados, a ERSE recomenda:

1. Os comercializadores têm o dever de prestar aos seus clientes todos os esclarecimentos solicitados sobre os elementos contantes da fatura, de que tenham conhecimento, designadamente em matéria de medição, leitura e disponibilização de dados, no âmbito de pedidos de informação ou reclamações referentes a faturação.
2. Para a prestação de informação completa, clara e adequada aos seus clientes, os comercializadores devem recolher junto do operador da rede a que se encontra ligada a instalação do cliente os dados de consumo necessários ao esclarecimento do cliente, assim como outros elementos relevantes sobre o funcionamento do sistema de medição.
3. Os operadores de redes e os comercializadores devem coordenar a sua atuação, trocando entre si toda a informação necessária, através de meios de comunicação expeditos, com vista ao esclarecimento do cliente sobre medição, leitura e disponibilização de dados de consumo referentes à sua instalação de consumo.
4. Na resposta a reclamações sobre faturação, o comercializador deve considerar, quando aplicável, a existência de histórico de consumo do cliente, tendo em conta a sazonalidade, podendo ser adequada a comparação com períodos homólogos.

Aceda à [Recomendação n.º 1/2021](#)

Lisboa, 3 de agosto de 2021



Siga-nos e partilhe esta informação no LinkedIn