

Perguntas & Respostas SERVIÇOS ADICIONAIS





O que são serviços adicionais?

- São serviços propostos pelo comercializador juntamente com o contrato de eletricidade ou de gás natural. 
- São independentes do fornecimento de energia, embora seja frequente que haja um desconto na energia quando o cliente contrata um serviço adicional.
- Têm diferentes modalidades: seguros ou planos de saúde, serviços de assistência técnica, instalação de painéis solares ou outros.



TOME NOTA:
os preços do fornecimento de energia podem ter um desconto no caso de contratar um serviço adicional.



Deve contratar um serviço adicional?

- Confirme se é útil e se vai usar o serviço adicional.
- Os comercializadores têm de apresentar ofertas de energia que não tenham serviços adicionais associados.

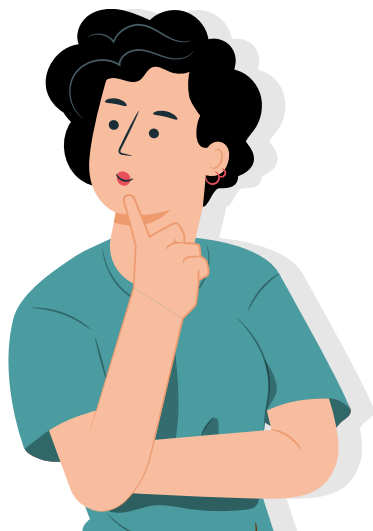


TENHA EM ATENÇÃO:
o serviço adicional não é obrigatório, só contrata um serviço adicional se quiser.



Quais as condições do serviço adicional?

- As condições do serviço adicional estão no contrato, exija lê-lo antes de o aceitar.
- São independentes das condições do fornecimento de energia.

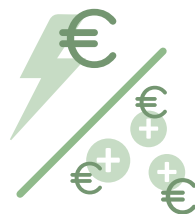


TOME NOTA:
confirme todas as
condições do serviço que
quer contratar.



Quais os preços dos serviços adicionais?

- Os preços dos serviços adicionais estão no contrato e têm, normalmente, uma mensalidade fixa.
- Na fatura, o valor a pagar pelo serviço adicional deve aparecer separado do valor a pagar pela energia.



ANOTE:

o fornecimento de energia não pode ser interrompido caso não pague o serviço adicional, desde que tenha pago o fornecimento de energia.



Como cancelar o serviço adicional?

- Verifique no seu contrato as regras para cancelar o serviço adicional.
- A contratação de serviços adicionais pode ter período de fidelização. Nesse caso, pode ter de pagar uma penalização, que está no contrato, se quiser cancelar o serviço adicional antes de acabar a fidelização. A fidelização do serviço adicional é independente da fidelização do fornecimento de energia.



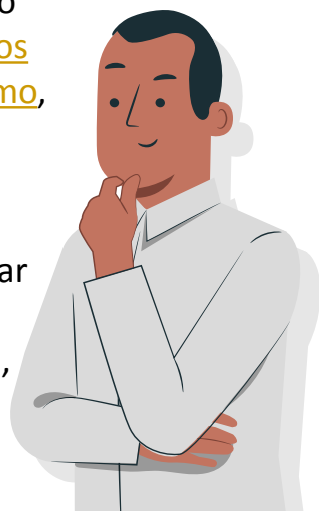
TENHA EM ATENÇÃO:
o cancelamento do fornecimento de energia pode não implicar o cancelamento do serviço adicional e vice-versa.

Se tem dúvidas, pergunte ao seu comercializador.



Como reclamar do serviço adicional?

- Pode recorrer aos meios de resolução alternativa de litígios, como os centros de arbitragem de conflitos de consumo, em alternativa aos tribunais. O processo nestes centros é gratuito ou tem custos reduzidos. O comercializador é obrigado a aceitar a resolução do conflito através do centro de arbitragem. Também pode, a qualquer altura, dirigir-se aos tribunais judiciais.



TOME NOTA:

a ERSE apenas intervém nos conflitos relacionados com o fornecimento de energia, pois não tem competência para intervir nas questões contratuais relacionadas com os serviços adicionais.





ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR DE ENERGIA



21 303 32 00

Dias úteis
09:00 às 19:00



ERSE - Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos

Rua Dom Cristóvão da Gama, 1 - 3.º
1400 - 113 Lisboa
+351 213 033 200
erse@erse.pt
www.erse.pt