

Vendas à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial

CONTRATOS DE ENERGIA

Coimbra

13 de março de 2018



Sumário

1. Propostas contratuais – Ofertas públicas
2. Informação pré-contratual
3. Contrato de fornecimento de energia
4. Principais competências da ERSE

1. Propostas contratuais – Ofertas públicas

- As **propostas contratuais** para clientes de eletricidade em BTN e para clientes de gás natural com consumos anuais até 10 000 m³ devem ser **disponibilizadas publicamente**, designadamente através das suas **páginas na Internet = Ofertas públicas**.
- As **propostas contratuais** devem ser acompanhadas das **condições gerais do contrato**.
- As **propostas de fornecimento** devem **conter, no mínimo, as seguintes informações**:
 - a) Identificação completa e contactos do comercializador.
 - b) Duração da oferta comercial e do contrato subjacente, incluindo sobre a eventual existência de período de fidelização.
 - c) Preços e outros encargos, incluindo a eventual existência de indexação de preços.
 - d) Meios, prazos e condições de pagamento das faturas associadas ao contrato.
 - e) Informação mais recente sobre a rotulagem de energia elétrica comercializada.

Práticas comerciais desleais: “É desleal qualquer prática (...) que distorça ou seja suscetível de distorcer de maneira substancial o comportamento económico do consumidor seu destinatário ou que afete este relativamente a certo bem ou serviço.” (artigo 5.º do DL 57/2008, de 26.03)

- “São desleais em especial: (...) As **práticas comerciais enganosas** e as **práticas comerciais agressivas** (...).”
 - São consideradas **enganosas** as práticas comerciais que contenham **informações falsas** ou que **a sua apresentação em geral possa induzir o consumidor em erro** sobre elementos, como a natureza e características do serviço, o preço ou a sua fórmula de cálculo, etc.
 - **A omissão de informação** sobre requisitos substanciais para a decisão em contratar.
 - São consideradas **agressivas** as práticas comerciais que **devido a assédio, coação ou influência indevida**, limite ou seja suscetível de **limitar a liberdade de escolha do consumidor ou o seu comportamento**, como podem ser os contactos repetidos e não solicitados, seja no domicílio do consumidor ou por telefone ou a transmissão falsa de que o consumidor já ganhou ou vai ganhar um prémio.

2. Informação Pré - Contratual

Vendas à distância e fora do estabelecimento comercial: (DL 24/2014, de 14.02)

- **Antes de o consumidor se vincular** a um contrato celebrado à distância ou fora do estabelecimento comercial, ou por uma proposta correspondente, o fornecedor de bens ou serviços deve facultar-lhe, em tempo útil e de forma clara e compreensível, informações sobre os elementos principais do contrato.
- A confirmação do contrato realiza-se com a entrega ao consumidor das informações pré-contratuais, em suporte duradouro.
- Encontra-se dispensado do dever de confirmação do contrato o fornecedor de bens ou serviços que, antes da celebração do contrato, forneça ao consumidor as informações pré-contratuais em suporte duradouro.
- Nos contratos celebrados por telefone, o consumidor só fica vinculado depois de assinar a proposta de contrato ou enviar o seu consentimento por escrito (carta, email...), exceto se o consumidor tiver feito o primeiro contacto com o comercializador.
- Se o fornecedor de bens ou serviços não cumprir o dever de informação pré-contratual, o prazo para o exercício do direito de arrependimento é de 12 meses a contar da data do termo do prazo inicial (14 dias).

Ficha contratual padronizada

- A todos os **consumidores de eletricidade em BTN**.
- A todos os **consumidores de gás natural em baixa pressão, com consumo anual até 10 000 m³**.

Divide-se em 4 partes principais:

- **Identificação do comercializador e da oferta** (incluindo contactos) – I
- **Caracterização específica da oferta:** duração, validade da oferta, períodos de fidelização, condições da faturação e pagamento, meios de pagamento, tratamento de reclamações e existência de serviços adicionais – II
- **Caracterização do fornecimento:** incluindo CPE e/ou CUI, preço e indexação (se existente) – III
- **Informação específica** ao consumidor: informação sobre tarifa social e acesso à condição de cliente com necessidades especiais - IV

Ficha contratual padronizada – Parte I

Parte I - IDENTIFICAÇÃO DO COMERCIALIZADOR E DA OFERTA	
Comercializador (fornecedor)	«Designação comercial do comercializador, conforme inscrito no contrato de fornecimento»
Oferta comercial (designação)	«Designação completa da oferta comercial disponibilizada»
Segmento da oferta	«Especificação do segmento a que a oferta se destina (p.e., Baixa tensão, clientes particulares com potência até 6,9 kVA e Baixa pressão, clientes particulares até 2.º escalão de gás natural)
Contactos comerciais, para reclamação e pedido de informação	«Identificação dos contactos comerciais a utilizar com o comercializador, incluindo os que são específicos da oferta comercial e os que são de utilização genérica»
Contacto para assistência técnica ou avarias	«Identificação dos contactos para comunicação de avarias ou necessidade de assistência técnica e menção de custo associado»
Contacto para leituras de contador	«Identificação dos contactos para comunicação de leituras e menção de custo associado»

Identificar o comercializador

Identificar a oferta

Identificar os contactos comerciais e operacionais da oferta

Informações Pré-Contratuais



Ficha contratual padronizada – Parte II

Parte II - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DA OFERTA	
Fornecimento	<input type="checkbox"/> Eletricidade <input type="checkbox"/> Gás natural <input type="checkbox"/> Dual (Elet.+Gás Natural)
Duração	_____ meses ou até à data de _____ (ddmmaaaa) <input type="checkbox"/> Renovação automática
Validade da oferta	<input type="checkbox"/> Permanente <input type="checkbox"/> Promocional, até _____ (ddmmaaaa)
Fidelização	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim, por _____ meses Benefício associado: _____ Custo quebra de fidelização: _____
Indexação de preço	<input type="checkbox"/> Preço indexado na eletricidade <input type="checkbox"/> Preço indexado no gás natural
Faturação	Periodicidade _____ Pagamento até _____ dias da emissão da fatura <input type="checkbox"/> Fatura eletrónica obrigatória <input type="checkbox"/> Modalidade de pagamento fixo
Meio(s) de pagamento	_____ (identificar todos os disponíveis) Preço diferenciado? <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim Se sim, quais os que têm custo adicional: _____
Prazo de resposta a reclamações	_____ dias úteis <input type="checkbox"/> Sem compensação <input type="checkbox"/> Com compensação Valor da compensação: _____ €
Serviços adicionais	«Especificação do serviço» Custo mensal de _____ €

Caracterizar o **fornecimento** (ou o serviço), incluindo a **duração**

Validade da oferta

Fidelização na oferta

Detalhes da faturação na oferta

Meios de pagamento na oferta

Tratamento de reclamações na oferta

Serviços adicionais associados à oferta

Informações Pré-Contratuais



Ficha contratual padronizada – Parte III

Parte III.ele - Fornecimento de ELETRICIDADE	
CPE ⁽¹⁾	PT _____
Potência contratada	_____
Preço total ⁽²⁾	_____, para fornecimento indicativo de 100 kWh/mês
Preço atual da energia	<input type="checkbox"/> Fixo, de _____ <input type="checkbox"/> Indexado, a _____ Cálculo do preço indexado: _____ Informação do indexante disponível em: _____
Opção tarifária	<input type="checkbox"/> Simples <input type="checkbox"/> Bi-horária <input type="checkbox"/> Tri-horária <input type="checkbox"/> Outra: _____
Emissões de CO2	_____ g CO2/100 kWh, de acordo com última informação anual

Identificar o local de consumo

Identificar o preço e a forma de perceber, incluindo indexação (se existir)

Parte III.gn - Fornecimento de GÁS NATURAL	
CUI ⁽¹⁾	PT _____
Escalão de consumo	_____
Preço total ⁽²⁾	_____, para fornecimento indicativo de 100 kWh/mês
Preço atual da energia	<input type="checkbox"/> Fixo, de _____ <input type="checkbox"/> Indexado, a _____ Cálculo do preço indexado: _____ Informação do indexante disponível em: _____

Ficha contratual padronizada – Parte IV

Parte IV - Informação ao CONSUMIDOR	
TARIFA SOCIAL	«Informação sobre as condições de aplicação da tarifa social, atribuição dos mesmos e meios de contacto com o comercializador para este efeito»
CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS	«informação sobre a condição de cliente com necessidades especiais (CNE), respetivos direitos e forma de contacto com o comercializador para esclarecimento de dúvidas ou solicitação da condição de CNE»

Informação sobre o acesso à
tarifa social

Informação sobre o acesso à
condição de cliente com
necessidades especiais

3. Contrato de fornecimento de energia

Contrato de fornecimento de energia



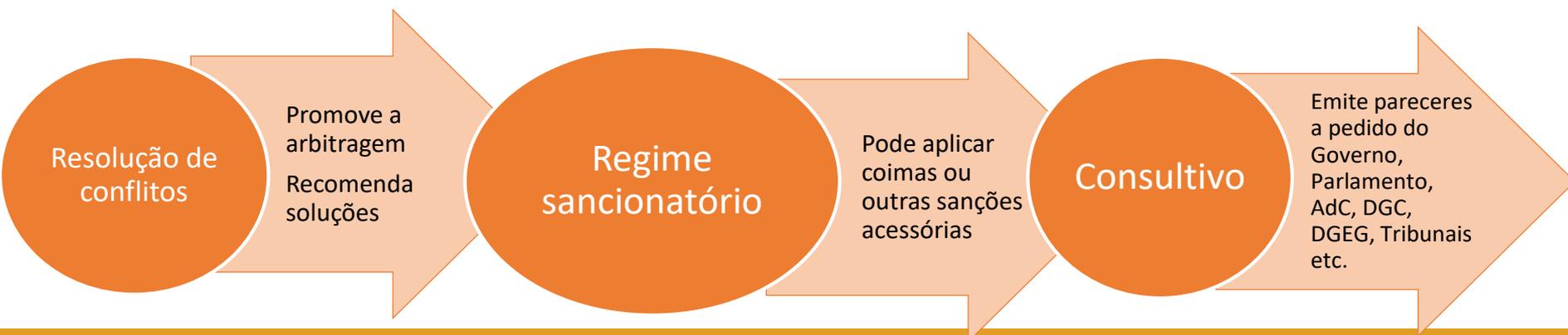
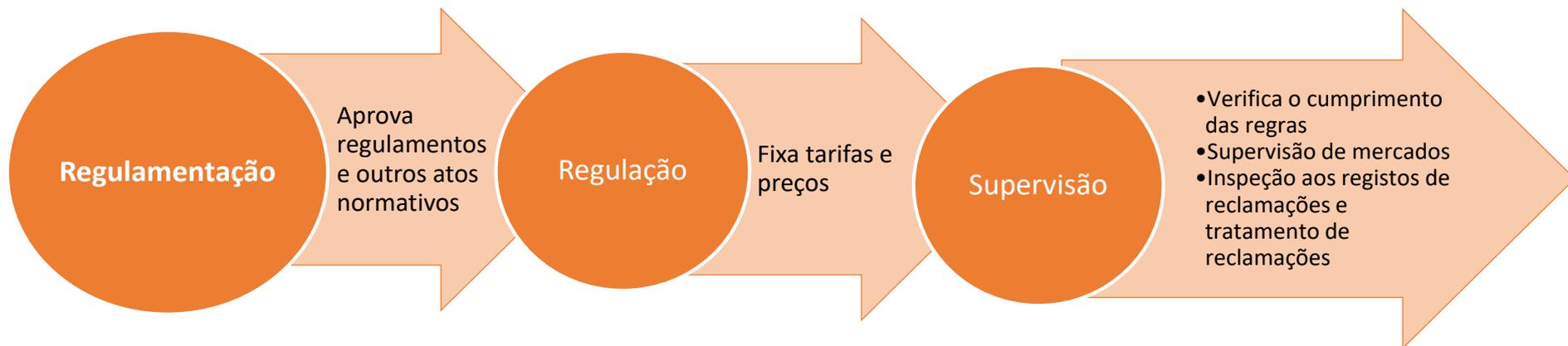
- O contrato de fornecimento de eletricidade ou de gás natural **deve ser titulado por um documento escrito**, sem prejuízo de poder ser celebrado mediante forma não escrita.
- Por regra é um **contrato de adesão** (as condições gerais são pré-formuladas e o consumidor só pode aderir ou não na totalidade, sem discutir o seu conteúdo).
- As condições contratuais devem ser redigidas em linguagem clara e compreensível, sem carácter enganador ou abusivo, sob pena de serem nulas, nos termos previstos no **regime das cláusulas contratuais gerais**.
- Os **comercializadores em regime de mercado** devem enviar à ERSE, para sua apreciação prévia, as condições contratuais propostas e divulgá-las publicamente, pelo menos nas suas páginas na Internet. **A ERSE não aprova, nem homologa as condições contratuais**.
- As condições gerais dos contratos de fornecimento a celebrar entre os **comercializadores de último recurso** e os clientes em baixa tensão e média tensão (eletricidade) e os clientes em baixa pressão com consumos anuais até 10 000 m³ devem conter um **conjunto mínimo de informações**, já aprovado pela ERSE.

Conteúdo mínimo do contrato:

- A **identidade e o endereço do comercializador**, bem como o código da instalação de consumo.
- Os **serviços fornecidos e os níveis de qualidade desses serviços, suas características e a data de início do fornecimento**.
- A **possibilidade de registo como cliente com necessidades especiais**, nos termos previstos no Regulamento da Qualidade de Serviço.
- As **informações sobre os direitos dos consumidores**, incluindo sobre o tratamento de reclamações e os meios de resolução de litígios disponíveis.
- As **informações sobre as tarifas e preços** e outros encargos aplicáveis.
- A **duração do contrato**, as **condições de renovação** e o **termo do contrato** e dos serviços que lhe estejam associados, bem como as **condições de rescisão**, especificando se a rescisão importa ou não o pagamento de encargos e a sua forma de cálculo.
- Os **meios de pagamento** ao dispor dos clientes.
- Os **prazos máximos de resposta a pedidos de informação reclamações**.

4. Principais competências da ERSE

Principais competências da ERSE



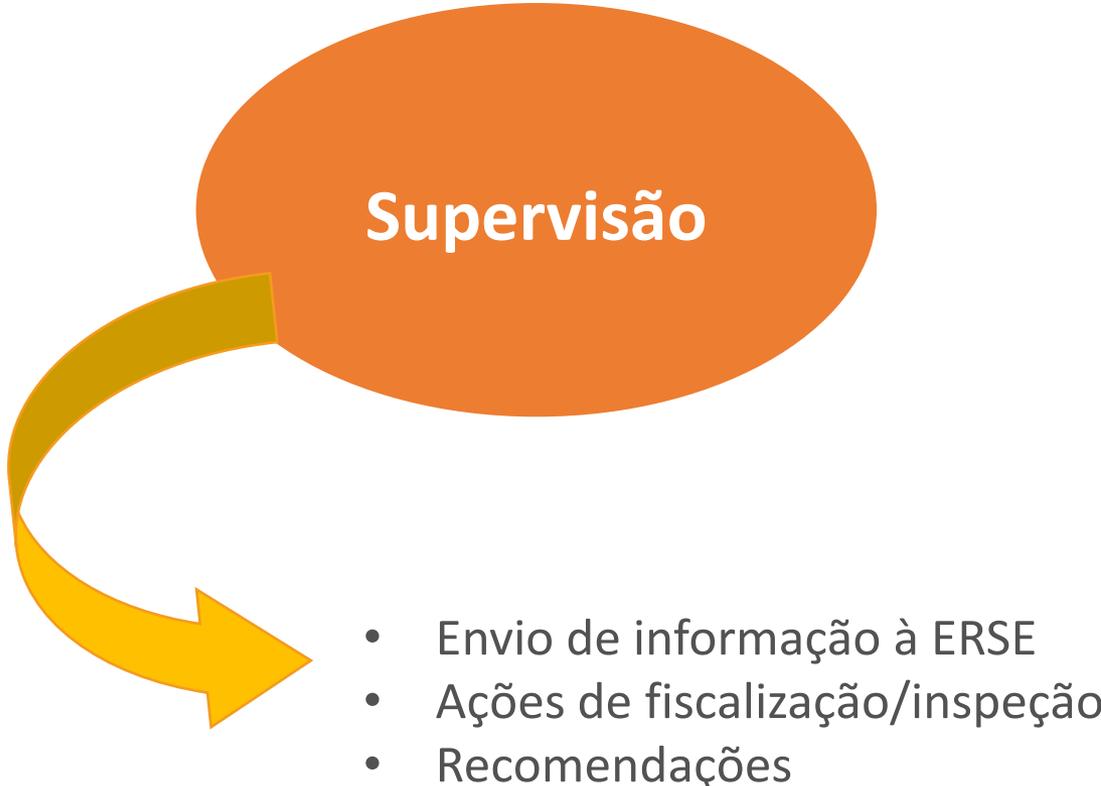


Regulamentação

Diretivas europeias
Legislação setorial
Legislação de
proteção do utente
e do consumidor

- Forma e características do contrato
- Ficha contratual padronizada
- Propostas contratuais - Ofertas públicas

***Regulamentos de Relações Comerciais**



Supervisão

- Envio de informação à ERSE
- Ações de fiscalização/inspeção
- Recomendações

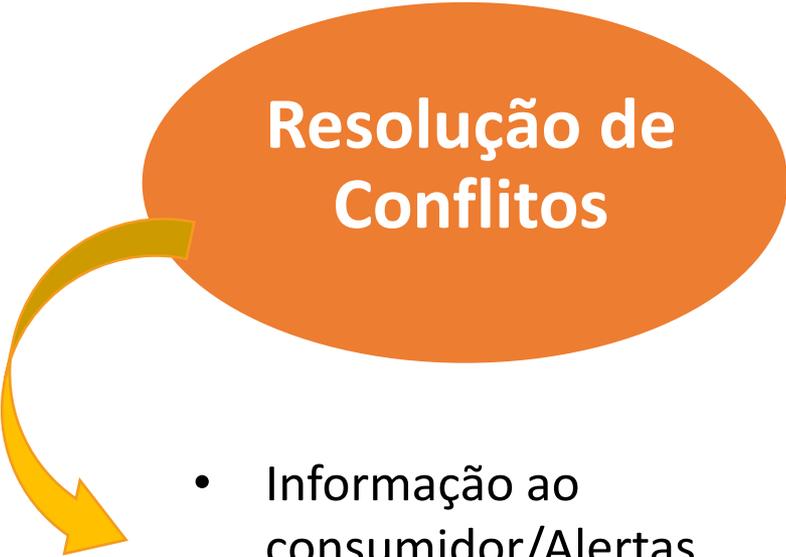
Principais competências da ERSE



- “Os comercializadores **devem enviar trimestralmente à ERSE informação atualizada** (...).”
- “Os comercializadores em regime de mercado **devem enviar à ERSE**, para sua apreciação prévia, **as condições contratuais propostas** (...).”
- “Os comercializadores **devem enviar à ERSE informação sobre preços**.”
- **Identificar, para posterior atuação**, as entidades que infrinjam as leis e regulamentos sujeitos à fiscalização da ERSE.
- **Aceder às instalações**, terrenos, meios de transporte e serviços das entidades sujeitas à regulação da ERSE e de quem colabore com aquelas, assim como aos **respetivos documentos, livros, registos e sistemas informáticos e de comunicações**.
- **A ERSE deve regularmente inspecionar os registos de queixas dos consumidores** apresentadas aos operadores sujeitos à sua regulação, designadamente aos comercializadores.” (Estatutos da ERSE)

Emitir ordens, instruções e **recomendações**, no quadro da lei e dos regulamentos aplicáveis (...).” (Estatutos da ERSE)

- “Sempre que o entenda necessário, a **ERSE pode formular recomendações** ao operador da rede de transporte, aos operadores das redes de distribuição, aos comercializadores de último recurso e aos comercializadores, no sentido de **serem adotadas ações consideradas adequadas** ao cumprimento dos princípios e regras consagrados nos regulamentos cuja aprovação e verificação integram as competências da ERSE (...).”
- “Os agentes sujeitos à sua regulação que optem por não acolher as recomendações da ERSE devem divulgá-lo publicamente, nomeadamente através das suas páginas na Internet.” (RRC)



Resolução de Conflitos

- Informação ao consumidor/Alertas
- Tratamento de reclamações e de pedidos de informação

Informação ao consumidor/Alertas



Angariação

...a *má prática*...

Alguém o aborda dizendo que “tem que mudar de fornecedor para não ficar sem gás ou eletricidade”.

...a **ERSE** aconselha...

Não acredite nesta história!
Os consumidores só devem mudar de fornecedor se quiserem e quando estiverem convenientemente informados do novo contrato.



Angariação

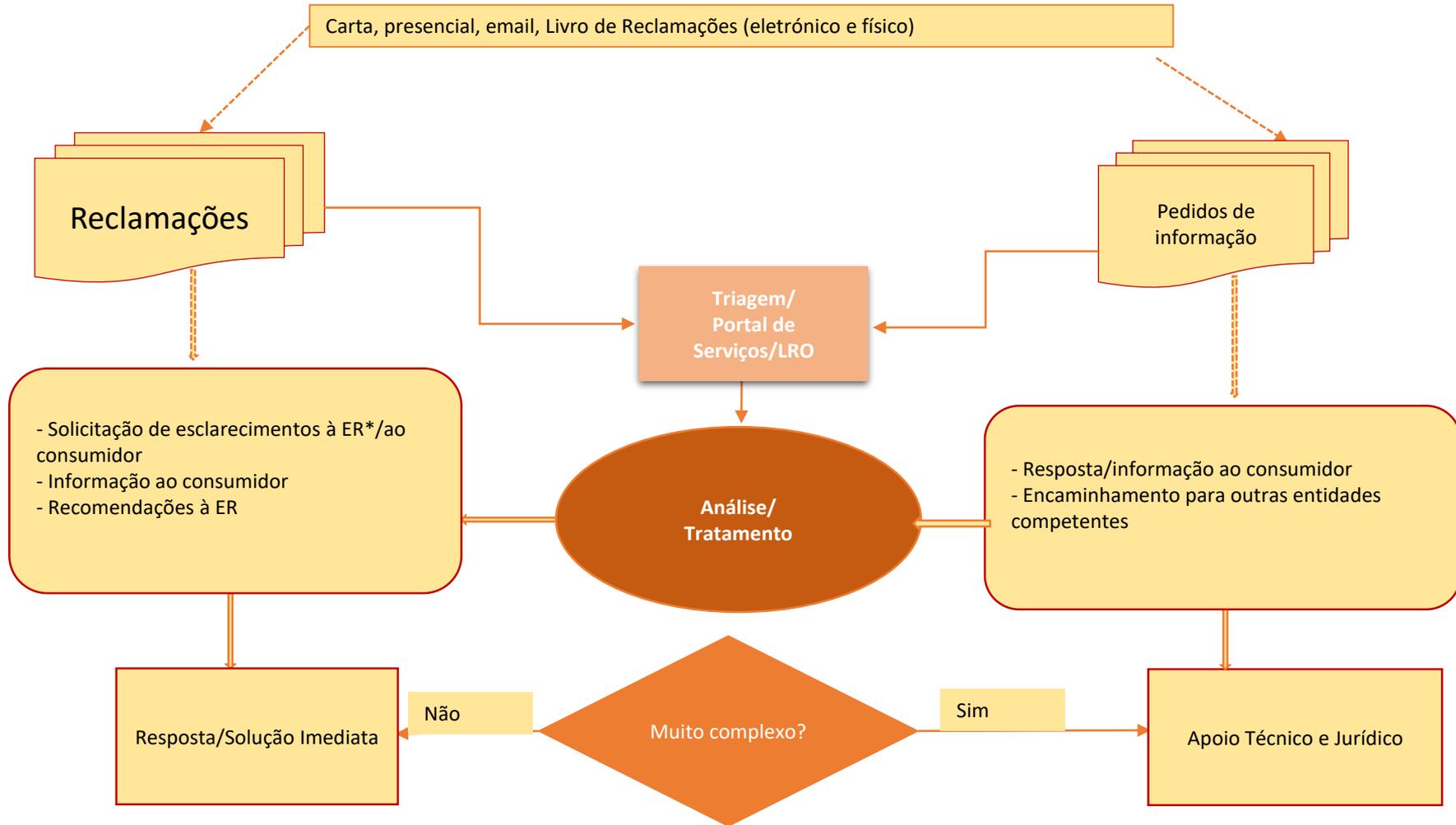
...a *má prática*...

Alguém o aborda dizendo que tem uma oferta de energia para lhe apresentar e pede-lhe que assine um documento que “apenas comprove que esteve presente em sua casa”.

...a **ERSE** aconselha...

Nunca assine um documento sem o ler.
Exija sempre e guarde cópia do que assina.
Se tiver dúvidas depois de ler, recuse assinar.
Nas vendas à distância, se assinar e se arrepender, tem 14 dias para resolver o contrato.

Principais competências da ERSE



Tratamento de reclamações e de pedidos de informação



Sancionatório

Áreas de conflitualidade:

- Contratação inicial
- Mudança de Comercializador
- Serviços Adicionais

Principais competências da ERSE



		ERSE	ASAE
Mudança de comercializador	Regime Sancionatório do Setor Energético	X	
	Práticas Comerciais Desleais, no que respeita ao fornecimento de eletricidade e de gás natural	X	
	Vendas à distância e fora do estabelecimento comercial		X
Serviços Adicionais	Práticas Comerciais Desleais		X
	Vendas à distância e fora do estabelecimento comercial		X
Call Centers	Em infrações quanto ao fornecimento de eletricidade e gás natural	X	
	Em infrações praticadas por operadores e comercializadores de eletricidade e gás natural sempre que não esteja em causa a comercialização de eletricidade e gás natural		X
Livro de reclamações	Sempre que as infrações sejam praticadas nos estabelecimentos dos comercializadores de eletricidade e gás natural regulados pela ERSE	X	
	Estabelecimentos que atendam ao público no âmbito da comercialização de eletricidade e gás natural que não sejam regulados pela ERSE		X

Mudança de comercializador: Regime Sancionatório

Mudança de comercializador		 ERSE	 ASAE
	Regime Sancionatório do Setor Energético	X	
	Práticas Comerciais Desleais, no que respeita ao fornecimento de eletricidade e de gás natural	X	
	Vendas à distância e fora do estabelecimento comercial		X

Regime Sancionatório do Setor Energético (Lei n.º 9/2013, de 28 de janeiro):

- Competência da **ERSE**

Práticas Comerciais Desleais (DL n.º 57/2008, de 26 de março):

- Competência da **ERSE**

Vendas à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial (DL n.º 24/2014, de 14 de fevereiro):

- Competência da **ASAE**

OBRIGADA!