

Comunicado de Imprensa

www.erse.pt

Melhorar o nível de informação dos consumidores de electricidade e de gás natural **ERSE publica “Guia de Apoio ao Consumidor de Energia”**

No Dia Mundial dos Direitos dos Consumidores (15 de Março) é publicado o “Guia de Apoio ao Consumidor de Energia” destinado a melhorar o nível de informação dos consumidores quanto ao funcionamento dos mercados de electricidade e de gás natural. A elaboração deste Guia foi coordenada pela ERSE, enquanto Autoridade Nacional responsável pela Lista de Verificação do Consumidor de Energia Europeu promovida pela Comissão Europeia. Trata-se da primeira iniciativa deste tipo levada a cabo ao nível de todos os países que integram a União Europeia

Tendo em vista melhorar o nível de informação dos consumidores de electricidade e de gás natural, a Comissão Europeia, através da DG TREN (“Directorate-General for Energy and Transport”), elaborou uma lista de questões a que foi atribuída a designação de “Lista de Verificação do Consumidor de Energia Europeu (“Consumer Checklist”). Pretende-se com esta lista de perguntas e respostas elaborar um **Guia de Apoio ao Consumidor de Energia**, de modo a facilitar a sua compreensão quanto ao funcionamento dos mercados de electricidade e do gás natural.

A Comissão Europeia, através da DG TREN A ERSE e por indicação do Governo português, nomeou a ERSE como Autoridade Nacional responsável pela Lista de Verificação do Consumidor de Energia em Portugal. Esta Lista inclui cerca de 90 perguntas e respostas sobre nove temas considerados fundamentais para os consumidores de electricidade e de gás natural: deveres de informação; contratos e facturação; preços e tarifas; liberdade de escolha de fornecedor; ligação à rede; tratamento de reclamações; representação do consumidor; medidas de carácter social e práticas comerciais desleais.

Pretende-se que, o **Guia de Apoio ao Consumidor de Energia** seja uma referência informativa essencial para consulta fácil dos consumidores de electricidade e de gás natural. Para cada um dos temas são apresentadas respostas às questões consideradas fundamentais, designadamente:

- Deveres de informação – direitos do consumidor, informação sobre mudança de comercializador, informação na factura e medidas de eficiência energética;
- Contratos e facturação – celebração e rescisão do contrato de fornecimento, informações que devem constar do contrato e níveis de qualidade de serviço;
- Preços e tarifas – comparação de propostas dos diferentes comercializadores, simuladores de preços, leitura dos contadores e meios e prazos de pagamento das facturas;

- Liberdade de escolha de fornecedor – comercializadores activos, rescisão de contrato e mudança para outro comercializador, procedimentos e prazos de mudança de comercializador.;
- Ligação à rede – obrigação de ligação e de fornecimento, perturbações no abastecimento de energia e responsabilidade por danos causados;
- Tratamento de reclamações – procedimentos de tratamento de reclamações e assistência na resolução de litígios;
- Representação do consumidor – entidades responsáveis pela defesa do consumidor e pela verificação do cumprimento das regras da concorrência;
- Medidas de carácter social – actuação em caso de interrupção do fornecimento, entidades que podem informar sobre medidas para reduzir a factura energética e apoio a consumidores em situação económica precária;
- Práticas comerciais desleais – explicação do conceito e informação sobre actuação em caso de prática comercial desleal.

Na qualidade de Autoridade Nacional responsável, a ERSE solicitou a colaboração de entidades que integram no seu âmbito de actuação a protecção dos direitos do consumidor de energia. Esta colaboração revelou-se fundamental para melhorar o conteúdo e a clareza das respostas e para assegurar a divulgação desta informação junto dos consumidores de electricidade e de gás natural.

Na elaboração do documento, a ERSE contou com a colaboração empenhada das seguintes entidades: Gabinete de Resolução Alternativa de Litígios do Ministério da Justiça (GRAL); Direcção Geral do Consumidor (DGC); Direcção Geral de Energia e Geologia (DGEG); ANMP – Associação Nacional de Municípios Portugueses; DECO – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor; FENACOOOP – Federação Nacional de Cooperativas de Consumo e UGC – União Geral dos Consumidores.

Sem prejuízo da sua divulgação através de outros canais, o **Guia de Apoio ao Consumidor de Energia** é disponibilizado pela ERSE, no âmbito do Dia Mundial dos Direitos do Consumidor, em www.erse.pt e pelas entidades, anteriormente, referidas nas suas páginas na Internet.