

## COMUNICADO

### **Dia Mundial dos Direitos do Consumidor**

#### **ERSE divulga folheto com 5 temas essenciais para os consumidores e estabelece obrigação do fornecedor indicar na fatura a data para comunicar leitura do contador**

A Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), no âmbito da comemoração do Dia Mundial dos Direitos do Consumidor, que se celebra a 15 de março, pretende aprofundar os meios de informação disponíveis aos consumidores de energia, com a divulgação de um folheto eletrónico com os 5 principais temas que o consumidor deve conhecer para melhor abordar o mercado de energia.

A ERSE aprovou também uma disposição que visa estabelecer a obrigação dos comercializadores de eletricidade indicarem na fatura aos seus clientes a melhor data para a comunicação de leituras e, com isso, reduzir o recurso a estimativas de consumo.

A **liberalização do mercado** de energia (eletricidade e gás natural) dá aos consumidores a possibilidade de livremente escolherem o seu fornecedor. O objetivo principal deste processo de liberalização e da atuação da ERSE é o dos **consumidores retirarem o maior valor deste direito**, participando de forma mais direta e esclarecida nos mercados elétrico e do gás natural.

De modo a potenciar uma participação mais efetiva e esclarecida dos consumidores, contribuindo para a defesa dos seus interesses, a ERSE reuniu, num **folheto** eletrónico, **5 temas essenciais que o consumidor deve conhecer para melhor abordar o mercado de eletricidade e de gás natural**. Estes 5 temas são:

- Solicitar sempre a **ficha contratual padronizada**, que reúne as características das ofertas dos comercializadores e permite maior consciência do que se contrata e a comparação fácil entre ofertas distintas;

- **Comunicar as leituras do contador**, através dos meios de contacto que devem constar da fatura e que devem ser gratuitos para o consumidor, permitindo uma fatura com menos estimativas e maior controlo dos consumos de energia;
- Ter presentes as três **fases essenciais do processo de mudança (3 C's)**, que passa por conhecer quem atua no mercado, por comparar as ofertas disponíveis e contratar de forma esclarecida e informada;
- Conhecer as **características do contrato** antes de o assinar e perceber se existe alguma **fidelização** associada, que, se existir, deve ter uma **contrapartida** (uma vantagem) para o consumidor claramente identificada;
- Conhecer os **serviços que estão associados com o fornecimento de energia**, distinguido o que é próprio do fornecimento e o que são **serviços adicionais**, os quais devem ser contratados se forem úteis para o consumidor. O fornecimento de energia não pode depender da contratação desses serviços.

Em acréscimo, e para que os consumidores melhor possam conhecer e exercer os seus direitos, a ERSE aprovou também um projeto de **Diretiva** que vem obrigar os comercializadores a **indicarem na fatura** aos seus clientes qual **a data** (ou datas) **em que a leitura do contador pode ser comunicada** para ser refletida na fatura seguinte.

Com esta obrigação colocada aos comercializadores, os consumidores veem reforçados os meios para **reduzirem o recurso a estimativas de consumo** e poderem mais facilmente **controlar os seus consumos de energia** e os custos associados. Esta obrigação é agora colocada para o setor elétrico e **já está proposta também para o setor do gás natural**.

É entendimento da ERSE que a melhor via para defender os **direitos dos consumidores** é potenciar a sua **participação esclarecida** nos setores elétrico e do gás natural. Estas duas iniciativas vão neste sentido, permitindo um consumidor mais esclarecido e, com isso, mais atento aos seus direitos.

Aceda aqui ao folheto [5 Questões essenciais que talvez você desconheça](#).

**Lisboa, 15 de março de 2016**