

Ação de Formação a militares da Guarda Nacional Republicana
(Plataforma Microsoft Teams)

14 setembro 2021

- 1 - Setores regulados e competências da ERSE
- 2 - Quem é quem no mercado de eletricidade e do gás natural
- 3 - O que está incluído no preço
- 4 - Contratar e mudar de comercializador
- 5 - Práticas comerciais desleais / vendas à distância e porta a porta
- 6 - Contadores: leituras e estimativas, redes inteligentes
- 7 - Compreender a fatura de eletricidade e de gás natural
- 8 - Apresentar reclamações
- 9 - Resolução de litígios: ERSE e centros de arbitragem de conflitos de consumo
- 10 - Identificação do ilícito
- 11 - Identificação do enquadramento legal do ilícito
- 12 - Síntese, conclusões, consolidação

1. ERSE em 15 palavras



- Desde 1997
- Independência
- Todo o território
- 100 colaboradores

Eletricidade

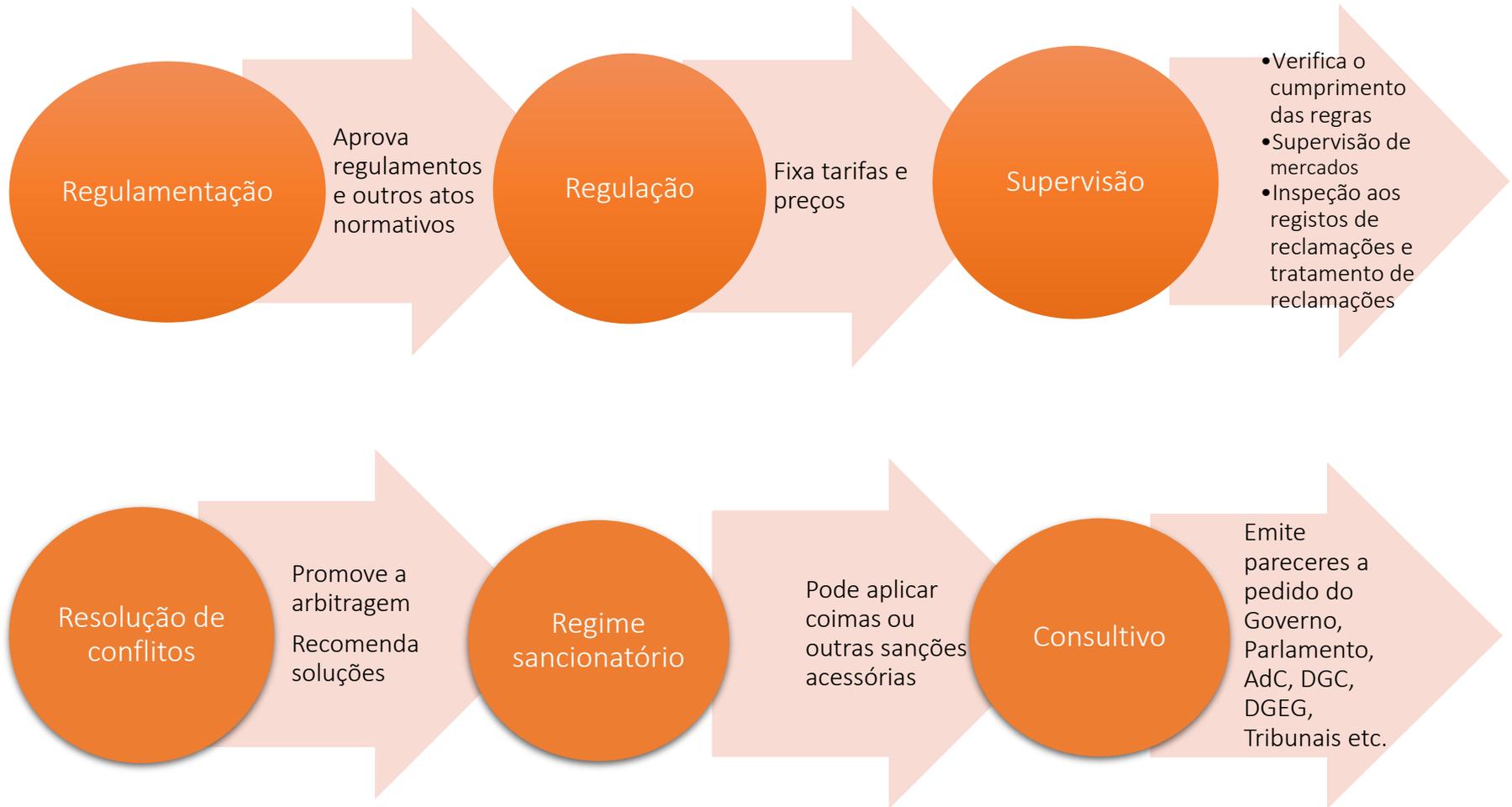
Gás natural

GPL

Combustíveis e
biocombustíveis

Mobilidade
elétrica

1. Competências da ERSE



Estas competências podem ser consultadas no [site da ERSE](#).



2 atividades (2 empresas) = 1 único contrato

Comercializador

- Celebração do contrato de fornecimento;
- Relacionamento comercial com os clientes.

Operador da rede (ORD)

- Ligações às redes;
- Avarias;
- Leituras dos contadores.

Porquê?

- A Liberalização do mercado da energia faz-se ao nível da **comercialização**. A **distribuição** de eletricidade e de gás natural são objeto de concessão de serviço público em regime de exclusividade. Lista dos ORD: [energia elétrica](#) e [gás natural](#).

2. Quem é quem no mercado de eletricidade e do gás natural



Comercializadores

Último Recurso (CUR)

- Clientes economicamente vulneráveis;
- Consumidores cujo comercializador se encontre impedido de fornecer energia;
- Consumidores em locais com ausência de ofertas no mercado.

Mercado livre

- Informação prévia sobre os tipos de fornecimento oferecidos;
- Ofertas públicas para os clientes em baixa tensão normal – BTN (eletricidade) e/ou baixa pressão com consumos anuais até 10 000 m³ (gás natural) – pelo menos na internet;
- Obrigatoriedade de contratação;
- Conteúdo mínimo das propostas contratuais;
- Obtêm o respetivo registo junto da Direção Geral de Energia e Geologia.

Lista de comercializadores: [energia elétrica](#) e [gás natural](#).

3. O que está incluído no preço



Como se calculam os preços da eletricidade - filme



Como se calcula o preço do gás natural: <https://www.erse.pt/comunicacao/multimedia/como-se-calculam-os-precos-do-gas-natural/>

4. Contratar e mudar de comercializador



Para contratar/mudar de comercializador os consumidores devem centrar-se em três passos (os 3C's):

Consultar a lista de fornecedores no site da ERSE e solicitar propostas contratuais ou ir aos *sites* dos fornecedores. Consultar a [ficha contratual padronizada](#), que resume os aspetos principais da proposta contratual;

Comparar as diferentes propostas contratuais e as respetivas condições sobre a duração do contrato, eventuais serviços adicionais, meios de pagamento, descontos, etc. Utilizar o [simulador de preços](#) de energia da ERSE para comparar os preços. Utilize também o [simulador de potência](#);

Contratar o fornecedor escolhido, o qual tratará da mudança.

Como se processa



4. Contratar e mudar de comercializador



As principais características da mudança de comercializador

- Gratuita;
- Na mudança, o ponto de contacto preferencial é o novo comercializador;
- Não implica alteração da instalação consumidora (ex. contador);
- O prazo máximo de mudança é 3 semanas (em média - 5 dias úteis);
- Não há limite ao número de mudanças;
- A tarifa social é automaticamente aplicada por todos os comercializadores (DGEG);
- O comercializador cessante tem 6 semanas para emitir uma fatura única de acerto final (leitura real ou estimativa).

4. Contratar e mudar de comercializador



Conteúdo mínimo do contrato (ficha contratual padronizada)

- Identificação do fornecedor e da oferta;
- Condições específicas da oferta (duração, fidelização, serviços adicionais, meio de pagamento, etc.);
- Fornecimento de eletricidade (CPE-Código de Ponto de Entrega que identifica a instalação de eletricidade, potência contratada, opção tarifária, preço para fornecimento indicativo de 100 kWh/mês, etc.);
- Informação ao consumidor (tarifa social e clientes com necessidades especiais).

Sobre esta matéria pode consultar o *site* da ERSE: [contratar/mudar de comercializador](#)

☰ Active poll

0 👤



Todos os consumidores de eletricidade podem...

Escolher livremente o seu comercializador em regime de mercado

0%

Ser obrigados a contratar com um determinado comercializador em regime de mercado

0%

Celebrar contrato de fornecimento diretamente com o operador da rede de distribuição (distribuidor)

0%

Join at
slido.com
#708 496

Diga qual/quais as opções mais corretas

Todos os **consumidores** de eletricidade podem...

- a) Escolher livremente o seu comercializador em regime de mercado.
- b) Ser obrigados a contratar com um determinado comercializador em regime de mercado.
- c) Celebrar contrato de fornecimento diretamente com o operador da rede de distribuição.



Práticas comerciais desleais

Diz a Lei que ([Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de março, alterado pelo Decreto-Lei n.º 205/2015, de 23 de setembro](#))

- “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.”
- “São desleais em especial: (...) As práticas comerciais enganosas e as práticas comerciais agressivas (...)”

As práticas comerciais **enganosas** (que contenham informações falsas ou induzam o consumidor em erro) e **agressivas** (que, devido a assédio, coação ou influência indevida, limitem ou possam limitar a liberdade de escolha do consumidor) são desleais e proibidas por lei.

O consumidor pode pedir a **anulação** dos contratos celebrados com recurso a estas práticas.

Competências da ERSE:

- A fiscalização do cumprimento do regime legal das práticas comerciais desleais.
- A aplicação de coimas, sanções acessórias e medidas cautelares que visem a cessação temporária de uma determinada prática desleal ou ainda a sua proibição prévia, perante a ocorrência de um prejuízo real.



Vendas à distância e fora do estabelecimento comercial

Venda à distância

- “Contrato celebrado entre o consumidor e o (...) prestador de serviços sem a presença física simultânea de ambos (...) mediante a utilização exclusiva de uma ou mais técnicas de comunicação à distância (...), incluindo a própria celebração.”

Venda fora do estabelecimento comercial

- “Contrato que é celebrado na presença física simultânea do (...) prestador de serviços e do consumidor em local que não seja o estabelecimento comercial daquele, incluindo os casos em que é o consumidor a fazer uma proposta contratual, (...)”

(Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, com a última alteração dada pelo Decreto-Lei n.º 78/2018 de 15 de outubro)



Vendas à distância e fora do estabelecimento comercial

Nos contratos celebrados à distância (ex. internet, telefone...) ou fora do estabelecimento (ex. porta à porta), o comercializador **deve entregar ao consumidor:**

- I. Cópia do contrato assinado ou a sua confirmação em papel (ou outro suporte duradouro se o consumidor concordar);
- II. As informações pré-contratuais, **nomeadamente, na ficha padronizada.**

Importante:

No caso de contratos por telefone, o consumidor só fica vinculado depois de assinar a proposta de contrato ou enviar o seu consentimento por escrito (carta, e-mail...), exceto se o consumidor tiver feito o primeiro contacto com o comercializador.



Vendas à distância e fora do estabelecimento comercial

Quando pode o consumidor desistir do contrato?

- Nos 14 dias seguintes à sua celebração, sem custos ou necessidade de indicar o motivo e através de qualquer meio suscetível de prova, incluindo o modelo de “livre resolução”;
- Se o comercializador não entregar as informações pré-contratuais:
 - ✓ No prazo de 12 meses a contar da data em que termina o prazo dos 14 dias;
 - ✓ No prazo de 14 dias a contar da data de receção das informações pré-contratuais (desde que dentro dos 12 meses).

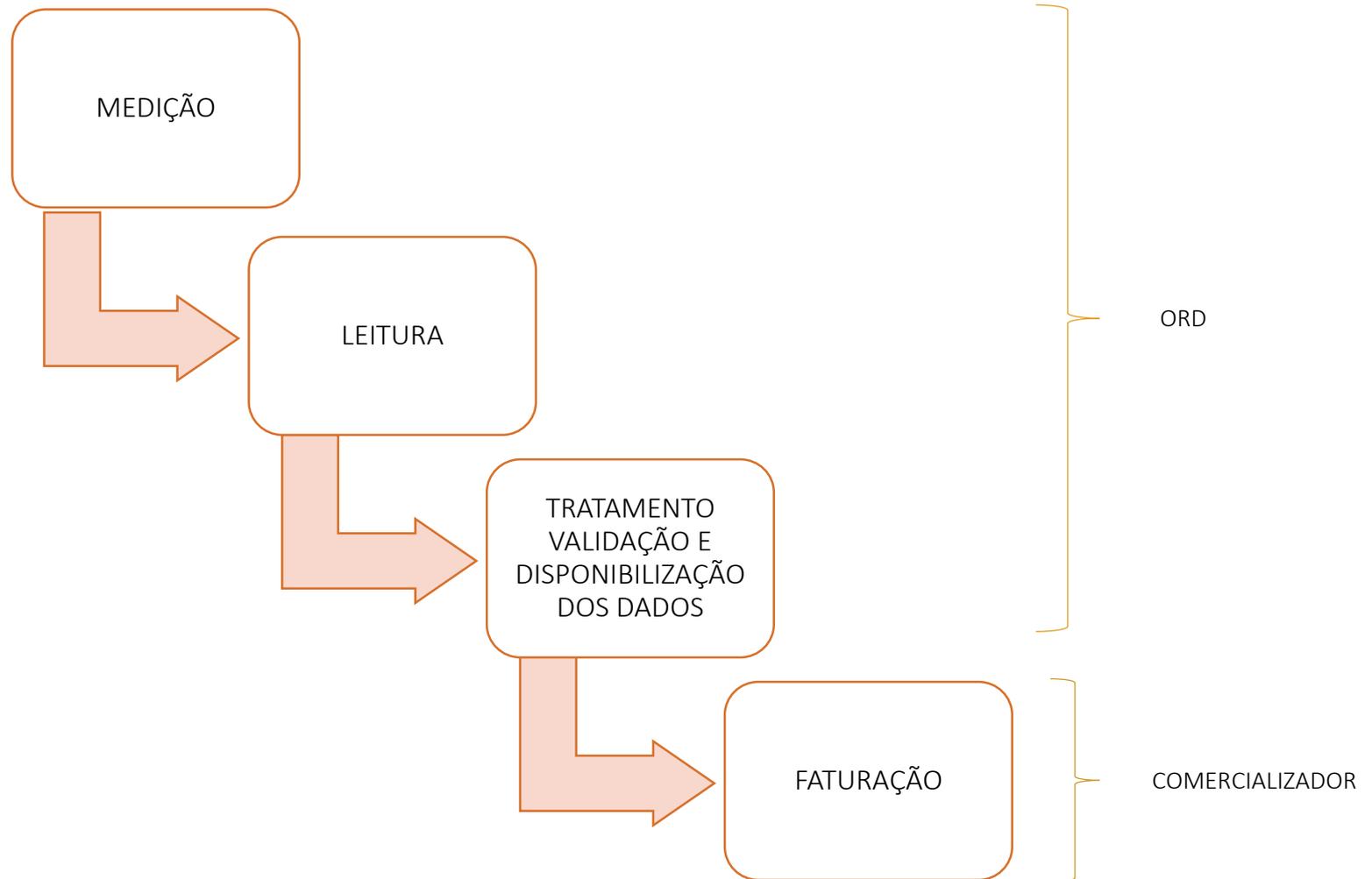
Quando o fornecimento de energia se inicie no período de resolução, o comercializador tem direito ao pagamento do montante proporcional ao serviço prestado.

Nota – compete à **ASAE** a fiscalização do cumprimento do regime legal aplicável às vendas à distância e fora do estabelecimento comercial. Sobre esta matéria a ERSE celebrou com a ASAE um [protocolo de articulação de competências](#).

6. Contadores: leituras e estimativas, redes inteligentes



Como se processa



6. Contadores: leituras e estimativas, redes inteligentes



Leituras

Eletricidade – 3 em 3 meses (ou telecontagem com “contadores inteligentes”)

Gás natural – 2 em 2 meses

Leitura extraordinária

- O operador da rede pode exigir ao cliente a realização de uma leitura extraordinária se, num intervalo de 6 meses, tiver tentado pelo menos uma vez e por facto imputável ao cliente a leitura não tenha sido possível, nem tenha havido comunicação de leitura por parte do cliente;
- Em data acordada entre o cliente e o seu comercializador, que procede ao agendamento em articulação com o operador da rede;
- Na impossibilidade de acordo de uma data para a leitura extraordinária num prazo máximo de 20 dias após notificação, o operador da rede pode interromper o fornecimento nos termos previstos no RRC;
- Acordada a data, se não for possível a leitura, por facto imputável ao cliente, o operador da rede pode interromper o fornecimento nos termos previstos no RRC;
- Pagamento dos encargos com leitura extraordinária é responsabilidade do cliente.



Estimativas

- Nem sempre é possível obter leituras com a periodicidade exigida (faturação mensal) - torna-se necessário estimar o consumo;
- Os métodos de estimativa a utilizar (pelos operadores de rede e comercializadores) são os previstos nos Guias de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados de cada um dos dois setores;
- Inexistindo histórico (novos contratos, fraudes etc...): é estimado o consumo anual por escalão de potência contratada/escalão de consumo (perfis de consumo);
- O consumidor deverá ter conhecimento do método de estimativa utilizado, sendo-lhe permitida a escolha desse método.

Redes inteligentes

- Os contadores inteligentes de eletricidade têm vindo a ser instalados em Portugal continental.
- As infraestruturas das redes inteligentes incluem não só os contadores inteligentes, mas também sistemas e tecnologias de comunicações e de tratamento dos dados de energia.
- Os novos serviços das redes inteligentes possibilitam:
 - Faturas realizadas com base em consumos reais, sem estimativas;
 - Leitura real diária do consumo de cada cliente;
 - Acesso aos dados de consumo real com maior frequência e maior discriminação, através de meios eletrónicos;
 - Possibilidade de alterar remotamente a potência contratada e de aceder a outros serviços, sem requerer a presença do consumidor na instalação e num prazo mais curto.

A ERSE aprovou o [Regulamento dos Serviços das Redes Inteligentes de Distribuição de Energia Elétrica](#), que vem definir os serviços a prestar pelos operadores das redes de distribuição de eletricidade em baixa tensão e pelos comercializadores, quando as instalações elétricas estão integradas em redes inteligentes. Mas recente publicou um [relatório](#) sobre a implementação das redes inteligentes.

7. Compreender a fatura de eletricidade e de gás natural



Como ler a fatura de eletricidade e gás natural - filme

← → ↻ erse.pt/comunicacao/multimedia/como-ler-uma-fatura-de-eletricidade-e-gas-natural/

ERSE
ENTIDADE REGULADORA
DOS SERVIÇOS ENERGÉTICOS

[INÍCIO](#) [INSTITUCIONAL](#) [ATIVIDADE](#) [COMUNICAÇÃO](#) [AGENDA](#) [COVID-19](#)

COMUNICAÇÃO

COMUNICAÇÃO | MULTIMÉDIA | COMO LER UMA FATURA DE ELETRICIDADE E GÁS NATURAL [A+](#) [A-](#)

Destaques

Comunicados

Boletins

Multimédia

Publicações

Institucional

Autorias

ERSE - Como ler uma fatura de eletricidade e gás natural Ver mais ta... Partilhar

Falha energia

Avaria

Outro

Ver no YouTube

8. Apresentar reclamações



Modo de apresentar reclamações

- Livro de reclamações (físico e [eletrónico](#))



Para aceder ao Livro de reclamações eletrónico: no [site](#) ou na página da Internet da empresa reclamada.

- A resposta às reclamações deve ser dada obrigatoriamente pelas empresas num prazo máximo de 15 dias úteis.
- A autoridade policial pode ser chamada ao local em caso de recusa da disponibilização do Livro de Reclamações físico, devendo elaborar o respetivo auto.
- A intervenção da ERSE tem carácter de “recurso”, quando não há uma resposta considerada satisfatória pelo reclamante. [Envio direto à ERSE](#) : e-mail ou carta.



ERSE

- A ERSE pode ajudar a resolver questões ou conflitos relacionados com o seu contrato de fornecimento de energia. Neste âmbito, a ERSE:
 - Informa e esclarece dúvidas,
 - Pode recomendar a resolução de conflitos concretos;
- Pode ainda sancionar as empresas, se identificar uma prática contrária à lei ou regulamento (contraordenação);
- A ERSE não pode impor soluções em conflitos concretos (por exemplo, determinar a indemnização por danos causados em aparelhos elétricos ou a correção da sua fatura).

Centros de arbitragem de conflitos de consumo



- A eletricidade, o gás natural e os gases de petróleo liquefeito (GPL) canalizado são serviços públicos essenciais.
- A lei prevê a **arbitragem necessária** como meio de resolver conflitos relativos ao fornecimento desses serviços, existindo para o efeito uma [Rede Nacional de Centros de Arbitragem Institucionalizada \(RNCAI\)](#)
- Qualquer consumidor doméstico pode pedir a intervenção do centro de arbitragem de conflitos de consumo competente.
- O fornecedor do serviço é obrigado a aceitar a decisão que vier a ser tomada pelo tribunal arbitral, que equivale a uma sentença de um tribunal judicial de 1.ª instância.
- A arbitragem é gratuita ou tem custos muito reduzidos.
- Em 2019 a ERSE celebrou com os sete CACC um protocolo através do qual é fornecido apoio técnico e financeiro por parte da ERSE.

Vídeo explicativo em: <https://www.erse.pt/comunicacao/multimedia/como-possa-resolver-um-conflito-com-o-fornecedor-de-energia/>

Tipificação (exemplificação) de comportamentos ilícitos

1. **Mudança de comercializador indevida:** efetivação da mudança de comercializador pelo fornecedor de eletricidade ou gás natural sem acordo expreso do consumidor (o cliente não autorizou expressamente a mudança de fornecimento) [*competência sancionatória da ERSE*]

- O Regulamento das Relações Comerciais da ERSE (art. 235.º, n.º 5) estipula que a mudança de comercializador só pode efetuar-se mediante **autorização expressa do consumidor** para o efeito;
- Obrigatoriedade de **gravação e conservação** das chamadas telefónicas que visem ou resultem na obtenção de autorização expressa do cliente ou de qualquer declaração expressa deste com vista à celebração ou alteração de um contrato de fornecimento de energia elétrica ou gás, quer sejam efetuadas pelo comercializador, quer pelo cliente (art. 236.º do RRC).

Exemplo prático: após um contacto telefónico da iniciativa do comercializador em que o consumidor não dá o seu acordo expreso para a mudança (ainda que, por exemplo, forneça um endereço de correio eletrónico para efeitos de receção de proposta comercial) o comercializador dá seguimento indevido ao processo de mudança e o consumidor passa a ser fornecido pelo novo comercializador.

Tipificação (exemplificação) de comportamentos ilícitos

2. Legitimidade para a contratação: a contratação do fornecimento de energia elétrica ou de gás natural está sujeita à aferição, pelo comercializador, da legitimidade para a contratação *[competência sancionatória da ERSE]*

- Essa legitimidade deve ser aferida em função da disponibilidade de documento, em suporte físico ou eletrónico, que comprove a residência, domicílio fiscal, sede, sucursal ou estabelecimento estável no local de consumo, salvo no caso das instalações eventuais e instalações provisórias, para as quais a legitimidade para contratar é aferida por documento que ateste o carácter provisório ou a realização do evento. A não comprovação da legitimidade para a contratação determina a recusa do comercializador em contratar (Regulamento das Relações Comerciais, art. 24.º)

Exemplo prático: o consumidor não apresenta documento comprovativo da legitimidade de contratação para o local de consumo, mas o comercializador não recusa a celebração do contrato de fornecimento.

Tipificação (exemplificação) de comportamentos ilícitos

3. Práticas comerciais desleais:

- Protocolo celebrado entre a ERSE e a ASAE, em 2017, com vista a clarificar designadamente as competências sancionatórias e de tratamento de reclamações no âmbito dos regimes jurídicos das práticas comerciais desleais, das vendas à distância e fora do estabelecimento comercial nos setores da energia elétrica e do gás natural;
- Distinguir entre **infrações que respeitam ao fornecimento de eletricidade e de gás natural** [*competência sancionatória da ERSE*] vs **infrações em que não esteja em causa o fornecimento destas formas de energia**, ainda que praticadas por operadores e comercializadores de eletricidade e gás natural, designadamente nos casos de oferta de serviços adicionais* [*competência sancionatória da ASAE*]

* Serviços adicionais= serviços prestados pelos comercializadores de energia aos seus clientes, de forma associada à comercialização de eletricidade e gás natural, designadamente os incluídos na mesma fatura, que não correspondam estritamente ao serviço público essencial de fornecimento de energia

Exemplo prático: Um comercial (representante de um comercializador de energia) contacta insistentemente o consumidor no seu domicílio com vista à celebração de um contrato de fornecimento de energia, ignorando o pedido deste para que o comercial pare – prática comercial desleal (agressiva) – DL 57/2008, de 26 de março.

Tipificação (exemplificação) de comportamentos ilícitos

4. Vendas à distância e fora do estabelecimento comercial:

- Protocolo celebrado entre a ERSE e a ASAE: a ASAE é competente para a instrução e sancionamento das infrações previstas e punidas no Regime Jurídico dos Contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial (DL 24/2014, de 14 de fevereiro)
- Incluem-se, designadamente, neste grupo de infrações as violações por parte do profissional do setor energético das seguintes obrigações: fornecimento de informação pré-contratual, cumprimento dos requisitos de forma para a celebração do contrato, livre resolução do contrato, proibição de fornecimento de bens não solicitados e vendas ligadas

Exemplo prático: comercializador contacta telefonicamente um consumidor com vista à celebração de um contrato de eletricidade; o consumidor nunca assina a oferta nem envia consentimento escrito; não obstante, o comercializador dá seguimento à execução do contrato e começa a fornecer e faturar o consumidor.

☰ Active poll

0 👤



Quando o livro de reclamações físico não é entregue, deve...

Chamar as autoridades policiais

0%

Recorrer a um centro de arbitragem

0%

Fazer queixa no tribunal

0%

Join at
slido.com
#708 496

Diga qual/quais as opções mais corretas:

Quando o **Livro de Reclamações** físico não nos é entregue devemos...

- a) Chamar as autoridades policiais ao local.
- b) Recorrer a um Centro de Arbitragem.
- c) Fazer queixa no Tribunal.

Tipificação (exemplificação) de comportamentos ilícitos

5. Livro de reclamações:

- Protocolo celebrado entre a ERSE e a ENSE, em 2018 (revisto em 2019 em face das alterações legais), com vista à articulação de competências contraordenacionais pelas infrações previstas e punidas pelo Regime Jurídico do Livro de Reclamações (DL n.º 156/2005, de 15 de Setembro);
- Competência da ENSE para a fiscalização, instrução de processos e aplicação das sanções, quando a infração seja o **não cumprimento da obrigatoriedade de existência e disponibilização do Livro de Reclamações** nos postos de abastecimento de combustíveis, postos de abastecimento de GPL, pontos de carregamento rápido associado à mobilidade elétrica existentes nos postos de abastecimento de combustíveis, postos de abastecimento de gás natural veicular e pontos de venda de botijas de gás butano ou propano, assim como nos estabelecimentos dos prestadores de serviços de fornecimento de eletricidade, de gás natural e de gases de petróleo liquefeito canalizado;
 - *Nota: Sempre que o livro de reclamações não seja imediatamente facultado ao consumidor, este pode requerer a presença da autoridade policial. Nestes casos de presença policial, a contraordenação económica de não disponibilização imediata e gratuita do LR transita de grave para muito grave.*
- À ERSE cabe atuar relativamente às demais infrações àquele regime respeitantes ao setor energético (são remetidas para a ERSE as folhas de reclamação referentes a prestadores de serviços de fornecimento de eletricidade, gás natural e GPL).

Tipificação (exemplificação) de comportamentos ilícitos

6. Crimes (exemplos)

- **Falsificação de documento:** o fornecedor de energia, ou seu representante, elabora, falsifica ou altera contrato de fornecimento ou qualquer dos componentes que o integram ou abusa da assinatura nesse documento, com intenção de causar prejuízo, obter benefício ilícito ou encobrir outro crime *[previsto no artigo 256.º do Código Penal]*
 - **Burla:** o fornecedor de energia, ou seu representante, com o objetivo de obter enriquecimento ilícito, por meio de erro ou engano que astuciosamente provocou, determina o consumidor à celebração de um contrato que lhe provoque prejuízo patrimonial *[previsto no artigo 217.º do Código Penal; procedimento criminal depende de queixa]*
- ✓ Os órgãos de polícia criminal colhem notícia do crime
 - ✓ Cabe ao Ministério Público promover o processo penal
 - ✓ Os tribunais judiciais decidem o processo penal

Crime vs Contraordenação

Crime



Conjunto de pressupostos de que depende a aplicação ao agente de uma **pena** ou de uma medida de segurança criminais



Ministério Público



Tribunais

Concurso de infrações: em caso de o mesmo facto constituir simultaneamente crime e contraordenação, será o agente punido a título de crime

Contraordenação



todo o facto ilícito e censurável que preencha um tipo legal no qual se comine uma **coima**



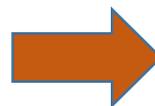
O processamento das contraordenações e a aplicação das coimas e das sanções acessórias competem às **autoridades administrativas** (de entre as quais, as entidades reguladoras como a ERSE)

Remessa do processo para a entidade competente (contraordenações)

- As autoridades policiais deverão tomar conta de todos os eventos ou circunstâncias suscetíveis de implicar responsabilidade por contraordenação e tomar as medidas necessárias para impedir o desaparecimento de provas
- As autoridades policiais deverão remeter às autoridades administrativas a participação e as provas recolhidas



Auto



ERSE
ASAE
ENSE

...





EDIFÍCIO RESTELO
Rua Dom Cristóvão da Gama, 1, 3º
1400-113 Lisboa
Portugal
Tel: +(351) 21 303 32 00
Fax: +(351) 21 303 32 01 • **e-mail:** erse@erse.pt
url: <http://www.erse.pt>