

COMUNICADO

Comercializadores acolhem recomendação da ERSE sobre serviços adicionais que abrangem mais de 1 milhão de clientes de eletricidade e gás natural

Os cinco comercializadores, que atualmente disponibilizam no mercado liberalizado produtos ou serviços adicionais a cerca de 800 mil clientes de eletricidade e 220 mil clientes de gás natural, acolheram a Recomendação nº1/2017 da Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) destinada a reforçar a proteção dos consumidores, numa área em que é apontada como um case-study pelo regulador europeu.

Todos os cinco comercializadores de energia elétrica e gás natural, que disponibilizam atualmente aos seus clientes produtos ou serviços adicionais acolheram a [Recomendação nº1/2017](#) da Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), destinada a reforçar a proteção dos consumidores.

Apesar dos “serviços adicionais” comercializados não integrarem a atividade própria de fornecimento de energia sujeita a regulação e supervisão da ERSE, estes devem ser enquadrados nas disposições legais em vigor relativas ao fornecimento de bens e prestação de serviços, no que toca às regras que visam a salvaguarda dos consumidores.

No final do primeiro semestre deste ano, o número de consumidores que contratualizaram serviços ou produtos adicionais, com o seu fornecedor de energia, representava já cerca de 800 mil, na eletricidade, e 220 mil, no gás natural, o que reflete um crescimento de 240% face a março de 2017.

Desde 2016, que a ERSE tem vindo assim a monitorizar os serviços adicionais prestados pelos comercializadores de energia elétrica e gás natural, tendo a Recomendação

nº1/2017 definido um conjunto de requisitos sobre a comercialização destes serviços. Os operadores que optem por não acolher a recomendação da ERSE devem divulgá-lo nas suas páginas da internet.

Durante o corrente ano, a ERSE voltou a solicitar aos comercializadores um conjunto de informação sobre os serviços adicionais, nomeadamente as condições gerais e particulares dos serviços, descontos no fornecimento de energia elétrica e gás natural associadas aos serviços adicionais, modo de faturação, número de clientes que contrataram os serviços, modo de cessação e renovação dos serviços.

A experiência da ERSE, com destaque para o processo contraordenacional e a Recomendação nº1/2017, é hoje apontada pelo Conselho Europeu de Reguladores de Energia (CEER) como um case-study relativamente a situações de comercialização desses produtos em Portugal, sendo partilhada como uma boa prática entre os reguladores europeus.

Para reforçar a atuação nesta área, o CEER colocou em [consulta pública](#) um guia de boas práticas para os serviços adicionais que integram algumas ofertas comerciais de fornecimento de energia.

O objetivo é trabalhar com reguladores setoriais e autoridades de defesa do consumidor, desenvolvendo orientações para empresas e reguladores em todos os setores de atividade, destinadas a proteger os consumidores que compram estes serviços adicionais (por exemplo, energia e seguros de habitação/reparação eletrodomésticos, serviços bancários e seguros de viagem, internet e telefone fixo, móvel ou TV).

Estas práticas, resultantes de estratégias empresariais, com vista a maximizar economias de escala e redução de custos, apresentam hoje um conjunto de desafios e incertezas em termos de proteção dos direitos dos consumidores, que carecem de maior clarificação.

Lisboa, 28 de setembro de 2018