Comunicado

Dia Mundial dos Direitos do Consumidor

ERSE introduz registo de serviços adicionais na Energia

A ERSE- Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos, no âmbito da comemoração do Dia Mundial dos Direitos do Consumidor, que hoje se assinala, recomenda aos comercializadores de eletricidade e de gás natural que passem a manter um registo das ofertas de serviços adicionais e a cumprir com normas mais exigentes de informação ao consumidor sobre este tipo de produtos que abrangem atualmente cerca de 300 mil consumidores de energia.

Um conjunto relevante de comercializadores de eletricidade e de gás natural apresenta na sua oferta comercial um leque de serviços e produtos que não integram estritamente o serviço de fornecimento de energia (eletricidade, gás natural, ou dual – eletricidade e gás natural) – o que se designa habitualmente como “serviços adicionais”.

Esta prática comercial tem vindo a ganhar expressão ao longo dos últimos dois anos. De acordo com os dados recolhidos pela ERSE ao longo de 2016, no final de 2015 existiam cerca de 200 mil clientes abrangidos por este tipo de serviços, número que se situava acima dos 260 mil no final de outubro de 2016 e que estará, atualmente, em cerca de 300 mil.

Em muitos casos, estes serviços adicionais podem ser percecionados como fazendo parte integrante da oferta base dos comercializadores – inseridos até numa mesma fatura -, o que justifica que a ERSE possa estender as salvaguardas de informação ao consumidor e de proteção quanto ao regime contratual já existente no fornecimento de eletricidade e/ou de gás natural, à prestação destes serviços.

Importa relembrar que, para o fornecimento de eletricidade e de gás natural, a ERSE já adotou, através de uma ficha contratual padronizada, obrigações de informação clara e objetiva dos comercializadores aos seus clientes.

Assinalando o **Dia Mundial dos Direitos do Consumidor**, a ERSE adota agora uma Recomendação que pretende afirmar as boas práticas comerciais por parte dos comercializadores de eletricidade e de gás

natural em relação à prestação de serviços adicionais e ao mesmo tempo melhorar e aprofundar a informação aos consumidores.

Assim, a Recomendação prevê que os comercializadores:

1. Adotem medidas de **informação clara e objetiva aos consumidores** sobre a prestação de serviços adicionais, referindo que a mesma é independente e não interfere com a prestação do serviço público essencial de fornecimento de eletricidade e/ou gás natural;
2. Criem um **registo escrito com a caracterização dos serviços adicionais oferecidos**, que identifique o público-alvo, com uma atuação de comercialização devidamente ajustada e com formação atempada e contínua nos seus canais de comercialização. Este registo deve ser **mantido por um período de 5 anos** após a descontinuidade do serviço;
3. Prevejam formas de **livre resolução do contrato** nas situações em que o consumidor não se enquadra no grupo de consumidores destinatários, bem como **medidas corretivas dos produtos e serviços, justificadas em resultado de ações de monitorização através dos seus canais de comercialização**;
4. Enviem antecipadamente aos clientes abrangidos **aviso expresso de renovação do serviço adicional**, separado da fatura do fornecimento de eletricidade e/ou de gás natural, de modo a que o consumidor tenha consciência plena da renovação do serviço;
5. Adotem condições aplicáveis aos serviços adicionais que **não prejudiquem o exercício do direito do consumidor a mudar de fornecedor**, o que passa por, em caso de cessação do serviço, exigir ao consumidor apenas o pagamento dos serviços efetivamente prestados e não agravar o preço e as condições de pagamento caso o cliente opte por manter o serviço mesmo mudando de fornecedor de eletricidade e/ou de gás natural.

Esta Recomendação visa aproximar o regime de comercialização dos serviços adicionais ao que existe para o fornecimento de eletricidade e/ou de gás natural, embora se defina claramente que o consumidor deve ser esclarecido que se tratam de realidades independentes entre si.

Para mais informações aceda à Recomendação da ERSE.

Lisboa, 15 março 2017