

Data: 31 de maio de 2023

N. Refª : PARC-000113-2023

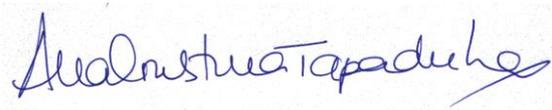
**Assunto:** Regulamento de Relações Comerciais

Tendo tido conhecimento da iniciativa acima mencionada, junto enviamos os nossos comentários, mantendo-nos ao dispor para quaisquer esclarecimentos adicionais,

Com os meus melhores cumprimentos,

1

A Diretora Geral

A handwritten signature in blue ink, reading "Ana Cristina Tapadinhas".

(Ana Cristina Tapadinhas)

## ENQUADRAMENTO

O presente parecer visa dar contributos ao atual processo de revisão regulamentar do setor elétrico apresentado pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) e que promove a alteração de variadíssimos instrumentos regulatórios que afetam direta e indiretamente o consumidor, face à mais a recente publicação do Decreto-Lei n.º 15/2022, de 14 de janeiro, que procede à transposição da Diretiva (UE) 2019/944 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 5 de junho de 2019, e veio trazer alterações significativas à organização e funcionamento do Sistema Elétrico Nacional (SEN), sendo, por esse motivo, necessário integrar essas alterações nos textos regulamentares até agora vigentes.

A DECO tem vindo a acompanhar e a trabalhar a temática da Energia, sendo naturalmente uma matéria à qual dedica muita atenção, dada a sua natureza essencial e fundamental ao dia-a-dia dos consumidores, razão pela qual a presente Associação participa ativamente nas várias iniciativas legislativas relativas a este setor bem como representa os consumidores nos mais diversos fóruns (a nível nacional e europeu) em que estes são chamados a intervir na tentativa de promover uma melhor e mais adequada informação bem como apoiá-los na tomada de decisões mais consciente e responsáveis.

Pese embora a evolução e a densa regulação sobre a energia elétrica, este é ainda um serviço que continua a desencadear alguma insatisfação por parte dos consumidores, não só pela sua natureza extremamente complexa e de difícil compreensão, mas fundamentalmente porque ele dá resposta às necessidades mais básicas dos cidadãos, sendo, por isso, dele dependentes. Por este motivo, as reclamações e os pedidos de apoio continuam a surgir por parte de consumidores, não só no que diz respeito às práticas comerciais que recorrentemente e de forma irregular são utilizadas (através de erros de faturação recorrentes, práticas agressivas e contratos irregulares – alavancados por serviços adicionais com pouca ou clara informação adequada -) mas também

relacionados com esclarecimentos sobre medidas de eficiência energética, autoconsumo e as novas opções tarifárias que integram a mais recente legislação aprovada a nível nacional e europeu.

Para além disso, as metas europeias de neutralidade carbónica exigem um acompanhamento próximo e regular dos intervenientes do mercado e em particular de um reforço não só dos direitos mas também do papel do consumidor cuja participação ativa, informada e participativa no setor se revela fundamental para assegurar a tão almejada transição energética nacional, pelo que sem prejuízo da análise na especialidade do regulamento das relações comerciais agora em análise, não poderia a DECO deixar de louvar a iniciativa do regulador em desencadear um processo de revisão que se apresenta fundamental para cumprir estes objetivos.

## **ANÁLISE NA ESPECIALIDADE**

### **Proteção de dados pessoais - art. 6.º**

3

---

Sem prejuízo do regulamento fazer depender o tratamento dos dados pessoais do regulamento geral de proteção de dados, o que naturalmente, a DECO considera positivo convém não esquecer que os atuais instrumentos de mediação e de telecontagem promovem a potencialidade de recolher dados que não são apenas do titular do contrato de fornecimento de energia elétrica, sendo os dados recolhidos referentes ao agregado familiar que utiliza o ponto de instalação e que naturalmente não se encontram protegidos nos termos do artigo 6.º, n.º 1 da proposta da revisão regulamentar das relações comerciais.

Na verdade, o próprio regulamento promove a ideia e reforça a necessidade de serem recolhidos dados de forma a promover uma maior participação dos mercados por parte dos consumidores. Ora, esta informação recolhida apenas pode vir a ser tratada no caso de serem tratados elementos do ponto da instalação em causa e que se refere à

utilização da energia por parte de todos os elementos que constam da morada que está associada a este ponto.

Por esse motivo, a DECO entende que seria favorável a consagração desta salvaguarda não só para os titulares dos contratos, mas de todos os elementos que compõem o agregado familiar e cujos dados de consumo serão transferidos e tratados em obediência ao disposto no RGPD.

Para além do exposto é importante também não ficar esquecido que o consumidor poderá opor-se à eliminação dos seus dados nos termos também do RGPD, sendo que essa possibilidade parece não decorrer expressamente da revisão ora apresentada e deverá ser integrada no n.º 4.º do artigo 6.º agora proposto.

Do mesmo modo, seria importante que resultasse claro e fosse realizada uma referência expressa aos artigos 13.º e 14.º do RGPD quando em causa estão obrigações de informações como as que decorrem do n.º 5 do artigo 6.º agora proposto.

#### **Dever de informação e proteção dos clientes – art. 8.º**

A DECO entende que no exercício da atividade, os comercializadores devem assegurar a proteção dos clientes não só quanto aos direitos básicos que se encontram previstos no art. 8.º, n.º 2 agora proposto, mas também tendo por base e referência o direito à proteção dos interesses económicos dos consumidores e que se encontra expressamente previsto no art. 9.º da Lei de Defesa do Consumidor.

Para além disso e sem prejuízo das obrigações que decorrem para os comercializadores no que diz respeito à prestação de informação através das respetivas páginas de Internet, reforçamos a necessidade de se estabelecer iguais obrigações de informação no que diz respeito ao relacionamento estabelecido com o consumidor presencialmente e em loja física, o que parece não decorrer da norma apresentada.

### **Gravação integral das chamadas em matéria da responsabilidade dos operadores de rede – art. 10.º**

Tal como decorre de forma obrigatória da Lei das Comunicações Eletrónicas, recentemente alterada pela Lei 16/2022, de 16 de Agosto, a DECO entende que seria importante consagrar a obrigatoriedade de os comercializadores entregarem as gravações telefónicas ao consumidores, em particular no que diz respeito à denúncia e ou resolução dos contratos, sempre que estes o requeiram de forma a assegurar a transparência e celeridade dos procedimentos de resolução de conflitos muitas vezes motivados por erros de informação ocorridos através de chamadas telefónicas.

Para além disso e no que que ao art. 10.º, n.º 2 diz respeito, é importante que resulte claro e de forma evidente para o consumidor as situações em que a gravação das chamadas não é realizada, por revestirem um carácter meramente operacional e informativo em benefício do consumidor, impondo-se nestes casos que ónus da prova deste “benefício” recaia sobre o operador de rede.

### **Dever de informação – art. 12.º**

Pese embora este preceito já existisse no anterior regulamento, a DECO não poderia perder a oportunidade de reforçar a necessidade de vir a ser desenvolvido de forma autónoma e densificado o dever de aconselhamento previsto no âmbito do dever de informação. De facto, a presente Associação entende como fundamental e prioritário o aconselhamento ao consumidor em variadíssimas matérias, mas este dever surge como um dever lateral integrado no âmbito alargado do dever de informação, sem dele se retirar uma cominação efetiva. Por esse motivo, a DECO recomenda que venha a ser consagrado um dever de assistência imposto não só ao operador de rede como aos comercializadores, materializado em adicionais deveres de informação, acompanhamento e monitorização com vista a apoiar o consumidor a integrar-se no âmbito das novas exigências de mercado energético.

#### **Obrigações de fornecimento – art. 14.º**

Sem prejuízo do desenvolvimento desta matéria em articulado referente aos deveres de informação por parte do CUR; entende a DECO que os comercializadores de último recurso deveriam dispor dos mesmos tipos de exigência e critérios aplicados aos comercializadores de mercado em matéria relacionada com a contratação de fornecimento de energia elétrica, em particular deverá impor-se que os CUR, à semelhança do que se verifica nos restantes comercializadores, cumpra com deveres de agilização e facilitação de procedimentos no que respeito à contratação e à assistência aos consumidores.

De facto, são várias as reclamações recebidas pela DECO respeitantes à dificuldade em contactar os comercializadores de último recurso bem como em estabelecer contactos diretos e/ou reclamações, pelo que se revelaria extremamente importante que este aspeto fosse melhorado de forma a promover e a garantir ao consumidor uma assistência ao cliente capaz de dar resposta eficaz e célere às suas necessidades.

6

---

Do mesmo modo e sem prejuízo de voltarmos a reforçar a nossa preocupação relativamente a este aspeto em particular, a DECO entende que seria bastante benéfico para o sistema e em particular para a dinamização do mercado não regulado, se viesse a ser consagrada uma obrigação de o CUR informar o consumidor de qual a tarifa mais baixa praticada no mercado na data da emissão da respetiva fatura, vindo esta informação a constar desse específico documento contabilístico para melhor ser percecionada pelo consumidor.

#### **Obrigação de apresentação de propostas contratuais – art. 15.º**

Sem prejuízo de o previsto no artigo 15.º, n.ºs 1 e 2 obedecerem ao que já se encontra previsto nos arts. 11 1 e 2 da Diretiva 2019/944 Parlamento Europeu e do Conselho a DECO reforça a necessidade de ser mantida a obrigação de apresentação de propostas a um preço fixo sob pena de o consumidor não ter acesso a uma oferta que se adeque

efetivamente à sua pretensão. Nesta medida, e pese embora a DECO considere essencial a apresentação de propostas com tarifas dinâmicas ou indexadas que possam servir alguns dos interesses e necessidades dos consumidores, elas não poderão representar a única de soluções de tarifa energética, principalmente para aqueles que se situam numa franja de vulnerabilidade que é necessário e premente proteger. Assim e apesar de decorrer de forma expressa este dever que aqui vem evidenciado nos termos dos n.ºs 1 e 2 da presente proposta, é importante que fique claro que essa obrigação se mantém para a apresentação de propostas com tarifas a preço fixo.

Acresce que no que diz respeito ao n.º 5 do preceito em análise, a DECO considera que o prazo de apresentação de uma proposta ser fixado em 8 dias úteis é demasiado longo e até obstaculiza ao normal funcionamento do mercado que se pretende ativo, dinâmico e concorrencial. Nesta medida, a presente Associação sugere que se altere o prazo proposta e se fixe no máximo em 5 (cinco) dias úteis.

#### **Serviços Adicionais – art. 17.º**

Não poderia a DECO perder a oportunidade para reforçar a necessidade de proteção dos consumidores quanto a esta matéria em particular. De facto, os serviços adicionais continuam a ser um dos pontos mais reclamados e mais recorrentemente alvo de esclarecimento por variadíssimos motivos, entre eles: confundibilidade entre as entidades que prestam os distintos serviços, vendas agressivas que promovem a adesão de consumidores que nunca poderão beneficiar dos serviços e/ou inclusão de períodos de fidelização que arrastam os consumidores para penalizações injustificadas em virtude da mudança de comercializador.

No entendimento da DECO, o presente Regulamento ainda não vem estabelecer as regras efetivas que deverão ser asseguradas pelos comercializadores de forma a evitar que o consumidor sinta que foi alvo de uma prática comercial desleal aquando da venda de serviços associados, nem tão pouco impõe regras relativas à confundibilidade entres

as entidades que prestam estes serviços, uma vez que mantém aberta a possibilidade de os consumidores virem a pagar numa só fatura todos os serviços que contratam através de um só balcão, mas com várias empresas distintas.

Por este motivo e sem prejuízo da Recomendação 1/2017 da ERSE que vem abordar alguns dos aspetos acima mencionados, a DECO entende como fundamental e urgente uma maior e mais forte regulação da atividade promovida pelos comercializadores, quando agem na qualidade de intermediários de serviços adicionais.

### **Períodos de fidelização – art. 19.º**

O preceito em análise, em concreto no n.º 1.º refere que a estipulação de um período de fidelização encontra-se dependente da existência de uma contrapartida para o cliente associada a essa vinculação, o que a DECO entende e concorda uma vez que esse é um dos motivos que justifica a existência de um período de fidelização por referência aos custos que o comercializador vai incorrer por aplicação da referida contrapartida.

8

---

Por esse motivo, a DECO entende que o n.º 2 do preceito em análise deverá incluir uma referência expressa não só à existência de um período de fidelização, mas também à contrapartida associada ao período de fidelização por referência ao estabelecido no n.º 1 do art. 19.º

Do mesmo modo, é importante que resulte claro do n.º 4 do artigo 19.º que o período de fidelização acordado com o consumidor não pode ter uma duração superior a 12 meses, não sendo suscetível de renovação automática. Embora o n.º 6 da norma parece preocupar-se com esta questão do automatismo da renovação, parece não resultar claro que ele se encontra associado ao período inicial do contrato, pelo que a DECO entende que por razões de segurança e certeza jurídica que devem estar subjacentes em normas com um impacto tão profundo como a ora em análise, deverá essa informação resultar de forma bastante clara do n.º 4 do art. 19.º

Ainda relativamente à questão relacionada com a renovação automática e pese embora o n.º 6 do presente artigo à impossibilidade de renovação automática, do ponto de vista da presente Associação é importante que fique consagrada que uma eventual renovação – não automática – só poderá vir a ter lugar mediante uma justificação comprovada de que essa obrigação resulta de custos acrescidos que o comercializador vai incorrer em virtude de uma nova contrapartida atribuída ao consumidor que não foi já coberta pelo período de fidelização inicialmente estabelecido.

Reforçamos ainda que será prudente manter a mesma limitação existente no n.º 5 do artigo 19.º para contratos sujeitos a tarifas dinâmicas pelo que sugerimos a alteração da redação de forma a acautelar este tipo de contratos. Assim, e no entendimento da DECO, a definição de um período de fidelização em contrato celebrados com consumidores obsta à estipulação de preços dinâmicos.

Já no que se refere à indemnização pela cessação antecipada do contrato, por aplicação do disposto no art.º 19.º, n.º 8 deverá vir a ser estabelecido que as perdas económicas em que incorre o comercializador deverão ser devidamente comprovadas, aliás como já decorre do estabelecido no art. 12.º, n.º 3 da Diretiva 2019/944 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 5 de junho de 2019.

#### **Legitimidade para a contratação – art. 21.º**

Estabelece o n.º 7 deste artigo *pode ser recusada a celebração do contrato de fornecimento de energia elétrica ou de gás quando não se encontre regularizado o pagamento de dívidas provenientes de anteriores contratos entre o mesmo fornecedor e o mesmo cliente, salvo se as dívidas se encontrarem prescritas e for invocada a respetiva prescrição ou se tiverem sido contestadas junto dos tribunais ou de entidades de resolução alternativa de litígios.* Neste caso a DECO entende que deveria ser dada também uma oportunidade ao consumidor que apesar de não ter ainda recorrido ao meios judiciais ou extrajudiciais de resolução de conflitos, apresentou uma reclamação

relativa ao pagamento das faturas que lhe são apresentadas e que por esse motivo invoca a exceção de não cumprimento do contrato, atribuindo-se assim um efeito suspensivo a esta recusa de contratação também nestes casos.

#### **Contrato de fornecimento – art. 22.º**

É importante que resulte de forma expressa do art. 22.º, n.º 2 alínea h) não só o direito de resolução, mas também o direito de livre resolução que decorre do regime de contratação à distância e fora do estabelecimento comercial em particular do Decreto-Lei 24/2014, de 14 de fevereiro, acautelando as situações de celebração de contratos de fornecimento de energia elétrica através destas modalidades.

#### **Comunicação com clientes no âmbito de instalação de equipamentos de medição – art. 29.º**

Decorre do n.º 4 deste artigo de que os operadores das redes devem manter, permanentemente atualizada e disponível para o cliente, informação sobre o modo de acesso e de utilização dos equipamentos de medição. A DECO entende que no atual contexto de transição energética e também digital esta obrigação é fundamental pelo que recomenda a que nestas situações em particular seja criada uma linha de contacto eficaz (telefónico e/ou por email) que possa promover este contacto permanente e atualizado de assistência e apoio ao consumidor para os efeitos previstos nesta norma.

No entanto e para além disso é importante que as normas apresentadas coincidem com as necessidades reais. Na prática são muitos os consumidores que desconhecem que os contadores pertencem e são geridos por uma entidade diferente da que comercializa energia, pelo que por variadíssimas vezes os consumidores contactam diretamente os comercializadores de forma a serem apoiados na leitura e utilizador destes instrumentos de medição, sendo, no entanto, as suas expetativas frustradas ao concluírem que estes não serão as entidades habilitadas a promover este apoio. O processo torna-se

complexo, desgastante o que no entendimento da presente Associação deverá ser evitado.

Para esse efeito, a DECO recomenda que esta obrigação seja também imposta aos comercializadores, no sentido de serem estes o ponto de contacto com os consumidores e a quem estes recorrem, no imediato, em caso de se verificar qualquer dificuldade e/ou anomalia no sistema. Por esse motivo e sem prejuízo da manutenção das obrigações dos operadores de rede – que deverão naturalmente ser reforçadas – era importante que este dever de informação relativamente ao apoio a ser concedido sobre o modo de acesso e de utilização dos equipamentos de mediação viesse a ser desempenhado também pelos comercializadores.

#### **Características dos equipamentos de mediação – art. 32.º**

Consagra o n.º 2 deste artigo que os equipamentos de medição instalados nos pontos de medição das instalações de clientes devem permitir o acesso à informação dos registos das variáveis relevantes para a faturação e *para a participação no mercado* e incluir dispositivos de indicação dos valores das variáveis medidas que permitam a sua fácil consulta.

11

---

Parece-nos que o conceito de participação no mercado é bastante vago e indeterminado pelo que será importante entender qual o objetivo da sua inclusão e o que pretende salvaguardar.

Reforçamos uma vez mais que a DECO entende a razão de ser da integração da expressão agora incluída mas exatamente por esse motivo torna-se ainda mais importante desenvolver normas de proteção de dados que venham a proteger não só o titular do contratos mas os elementos que compõem o agregado familiar que estarão sujeitos a uma recolha de dados apta a promover uma maior “participação no mercado”

### **Controlo de potência em clientes de Baixa Tensão Normal – art. 35.º**

Consagra o n.º 4 do presente artigo que quando, por razões técnicas não diretamente decorrentes de disposições legais ou regulamentares, o operador da rede entender ser a alimentação trifásica a forma mais adequada de efetuar um fornecimento, e desde que o cliente não se oponha a esse tipo de alimentação, será concedida uma margem de potência, utilizando-se um disjuntor de calibre superior em 3x5

No entendimento da presente Associação esta alteração deverá ser devidamente justificada e fundamentada junto do consumidor através de uma linguagem acessível e simples de forma a que o mesmo confie na necessidade desta alteração e de forma a evitar eventuais conflitos.

### **Leitura dos equipamentos de mediação – art. 36.º**

São vários os pedidos de apoio de consumidores relativamente a esta matéria, sendo que a dificuldade em entregar a leitura dos consumos que decorrem dos equipamentos é agravada pela sofisticação inerente aos novos instrumentos de medição. Para além disso, são vários os relatos relativos à dificuldade de informar o operador de rede sobre as leituras que são realizadas pelos consumidores. Nesta medida a DECO entende que deverá ser assegurado ao consumidor todos os meios possíveis de transmitir esta informação, em particular através da sua presença física em loja, através de meios digitais, SMS entre outros.

É importante também que esta comunicação seja sequenciada de uma confirmação por parte do operador de rede que valide que recebeu em tempo útil a informação transmitida pelo consumidor.

### **Disponibilização de dados de consumo de clientes – art. 41.º**

No entendimento da DECO deverá ser realizada uma expressa remissão e referência ao disposto nos artigos 12.º e 15.º do RGPD, pelo que sugere que ao n.º 1 seja acrescentada a expressão, “sem prejuízo do estabelecido nos artigos 12.º e 15.º do RGPD.

Acresce que o n.º 4 do presente artigo estabelece que *os operadores das redes disponibilizam os dados de consumo a comercializadores, agregadores ou outras entidades responsáveis pelo tratamento de dados pessoais, sempre que o titular dos dados tiver prestado o seu consentimento, para a execução de um contrato no qual o titular dos dados é parte, ou para diligências pré-contratuais a pedido do titular dos dados, ou quando o tratamento for necessário para o cumprimento de uma obrigação jurídica a que o responsável pelo tratamento esteja sujeito.*

Ora, pese embora a DECO entenda o alcance desta salvaguarda cumprirá não esquecer aquilo que se encontra previsto no art. 20.º do RGPD, em particular ao direito da portabilidade dos dados em concreto o n.º 1 que dispõe que *o titular dos dados tem o direito de receber os dados pessoais que lhe digam respeito e que tenha fornecido a um responsável pelo tratamento, num formato estruturado, de uso corrente e de leitura automática, e o direito de transmitir esses dados a outro responsável pelo tratamento sem que o responsável a quem os dados pessoais foram fornecidos o possa impedir, se:*

- a) O tratamento se basear no consentimento dado nos termos do artigo 6.º, n.º 1, alínea a), ou do artigo 9.º, n.º 2, alínea a), ou num contrato referido no artigo 6.º, n.º 1, alínea b); e*
- b) O tratamento for realizado por meios automatizados.*

13

Nesta medida e face à necessidade de transmissão de dados, até entre comercializadores através do procedimento de mudança de comercializador promovido pelo OLMCA é importante que se consagra esta salvaguarda no presente artigo, mediante a referência a “sem prejuízo do estabelecido em matéria do direito de portabilidade de dados constantes do art. 20.º do RGPD”.

#### **Periodicidade – art. 44.º**

Pese embora esta consagração já resultasse da versão anterior do Regulamento, a DECO não poderá deixar de referir que a consagração estabelecida no n.º 2 coloca algumas

dificuldades no dia-a-dia dos consumidores, não só porque cria alguma confusão quando o plano de pagamentos vem integrado na fatura do mês corrente mas também porque, por vezes, esta possibilidade impede o cumprimento integral das prestações quando limitada a um período temporal reduzido, uma vez que poderá vir a revelar-se extremamente oneroso do ponto de vista financeiro.

Nesta medida, sugerimos que a esta norma seja acrescentada a preocupação de o plano de pagamentos ser apresentado em documento autónomo, separado e destacado da fatura do mês corrente, com o esclarecimento sobre o motivo da existência do mesmo e propondo um pagamento prestacional adequado à capacidade económica e financeira do consumidor.

#### **Forma e conteúdo da fatura – art. 45.º**

Consagra agora o n.º 3 deste artigo que sempre que o comercializador opte por desagregar a parcela da fatura correspondente ao custo da energia, excluindo deste âmbito a parcela que corresponde às tarifas de acesso às redes, deve essa desagregação ser completa e integral das rubricas que a compõem.

14

---

Ora, pese embora a DECO entenda a intenção desta consagração considera que a existência de componentes tarifárias autónomas e desagregadas poderão promover uma complexidade da fatura – que por si só já não se apresenta totalmente acessível para todos os consumidores – apta a promover ainda maiores dificuldades nas suas leituras e agravando a relação estabelecida com os comercializadores.

Acresce que a Lei n.º 5/2019, de 11 de janeiro, que veio estabelecer um conjunto de obrigações de informação a prestar pelos comercializadores de energia aos consumidores de energia elétrica, gás natural, gases de petróleo liquefeito (GPL) e combustíveis derivados de petróleo, já estabelece os elementos e o conteúdo mínimo a constar na fatura de energia dos consumidores, pelo que a sugestão de introdução agora

apresentada neste n.º 3 poderá conduzir a uma maior complexidade na leitura da fatura por parte de alguns consumidores, sem que se verifiquem vantagens evidentes da sua aplicação prática.

Vem também o n.º 4 do art. 45.º estabelecer que a utilização da fatura para fins promocionais não pode prejudicar a clareza e a compreensão dos termos faturados, o que naturalmente concordamos. No entanto, seria interessante que os comercializadores pudessem vir a fazer constar na fatura as tarifas mais baixas que estão a praticar e as opções mais vantajosas. Na verdade, face à necessidade e obrigatoriedade de apresentar ao consumidor as ofertas de fornecimento de energia elétrica de que dispõem, poderia vir a ser equacionado que essa informação ou mera indicação pudesse vir a estar consagrada nas faturas por referência à tarifa mais baixa que o comercializador está a praticar, permitindo que o consumidor comparasse a sua oferta com outras que poderão eventualmente estar em curso e que lhe poderão trazer mais vantagens. A ser integrada esta informação ela também deveria obedecer às regras que decorrem da aplicação deste n.º 4.

#### **Preço – Art. 46.º**

Voltamos a reforçar a necessidade de maior proteção dos consumidores no que diz respeito à subscrição de serviços associados que não dizem respeito ao fornecimento de energia elétrica. Não é urgente regular a atividade dos comercializadores como intermediários destes serviços como se torna fundamental alterar a forma e a celebração dos mesmos uma vez que continuam a criar confundibilidade junto dos consumidores quanto à entidade que é parte nos contratos dificultando a resolução de conflito

#### **Acertos de faturação – art. 48.º**

**Sem prejuízo da manutenção das normas que passaremos a analisar não pode a DECO deixar de recomendar uma alteração ao regulamento sobre esta matéria em particular. Senão vejamos. Prevê esta norma que:**

*Nos casos dos clientes de energia elétrica em Baixa Tensão Normal e dos clientes de gás em Baixa Pressão com consumo anual inferior ou igual a 10 000 m<sup>3</sup> (n), sempre que o acerto de faturação baseada em estimativas de consumo resulte em valor igual ou superior ao do consumo médio mensal da instalação de consumo nos seis meses anteriores ao mês em que é realizado esse acerto, o operador de rede de distribuição deve informar desse facto o comercializador responsável pelo fornecimento de energia elétrica ou gás ao respetivo cliente.*

*Nas situações previstas no número anterior, o comercializador deve apresentar ao cliente, na fatura de acerto, um plano de regularização mensal do valor em dívida, num máximo de 12 prestações nos termos do qual o valor a regularizar em cada fatura individualmente considerada não deve exceder a percentagem do consumo médio mensal aprovada pela ERSE.*

Ora, o n.º 7 do presente artigo e que faz referência ao período máximo de 12 e ao facto do comercializador dever apresentar ao consumidor – na fatura de acerto – o plano de regularização mensal do valor em dívida. São dois aspetos extremamente importantes e que criam, por diversas vezes, obstáculos ao regular funcionamento do mercado.

Na prática quando um consumidor recebe na mesma fatura o plano de regularização, por vezes, este desconhece o motivo pelo qual está a pagar aquele valor, sendo que ainda que se confronte com valores que estão prescritos ou caducos, por vezes o consumidor paga por receio que o não pagamento constitua o comercializador no direito de interromper o serviço. Ora, por este motivo, entendemos que ao abrigo de uma maior transparência de todos este procedimento o plano de regularização apresentado pelo comercializador ao consumidor seja autónomo do fatura e seja apresentado de forma destacada, esclarecendo-o em nota introdutória o motivo pelo qual o referido documento e acordo de pagamento está a ser-lhe enviado.

Por outro lado, as quantias por vezes são tao elevadas que o valor fracionado em 12 vezes acompanhado da quantia a ser paga pelo consumidor relativo ao consumo realizado nos meses vincendos apresenta-se de tal forma onerosa que impede o consumidor de cumprir atempadamente com as suas obrigações. Nesta medida, a DECO recomenda que o limite temporal de 12 meses seja alterado e que se venha a propor um plano de pagamentos de acordo com a capacidade económica e financeira do consumidor, por referência a uma taxa de esforço considerada adequada para cumprimento do pagamento do serviço de fornecimento de energia elétrica.

#### **Prazo de pagamento e pagamento de compensações – art. 65.º**

É importante que consumidores com necessidades especiais sejam também relevados para efeitos de prazo de pagamento, devendo, no entendimento da presente Associação, vir a ser integrados no n.2 do presente artigo.

#### **Créditos não reclamados – artigo 67.º**

De acordo com o n.º 1 do presente artigo, os créditos devidos aos clientes que lhes tenham sido comunicados pelo comercializador de último recurso, e cujo pagamento não tenha sido possível realizar por facto imputável aos clientes, são destinados, volvidos cinco anos após o conhecimento do direito de crédito, à devolução e repercussão tarifária, nos termos definidos regulamentarmente. Ora, sem prejuízo de concordarmos com a intenção subjacente a esta consagração a DECO não poderá deixar de salientar a necessidade de o ónus da prova da tentativa de pagamento aos clientes deverá recair sobre o comercializador de último recurso não devendo, nesse caso existir qualquer presunção de conhecimento tal como se vem a consagrar nos termos do n.º 2. Para além disso, a DECO também entende que o valor não reclamado nos termos do n.º 1 deste artigo deverá reverter não só às tarifas, mas também para mecanismos que promovam a eficiência energética e a proteção dos consumidores.

### **Alteração unilateral do contrato pelo comercializador – art. 68.º**

A este respeito, a DECO não poderia perder a oportunidade de referir que é importante que o período contratual estabelecido no âmbito deste tipo de contratos seja estável, pelo que os comercializadores deverão evitar a consagração de períodos contratuais de três meses que se apresentam demasiado curtos para um consumidor que escolha, por exemplo, uma opção tarifária com componente fixa. Ora, seria importante que o período contratual estabelecido viesse a ser de, pelo menos, de 12 meses com vista a permitir que o consumidor sinta uma maior segurança na contratação.

### **Interrupções por facto imputável ao cliente – artigo 78.º**

Pese embora consideremos naturalmente importante e necessário estabelecer-se medidas de redução de potência e que mitiguem a possibilidade interrupção face à ao cumprimento do princípio da continuidade e universalidade subjacente à prestação deste serviço, a DECO considera que seria importante proteger as pessoas que vivem em pobreza energética. Por este motivo, a presente Associação recomenda que, a par do que já se verifica noutros países, em particular em França, venha a ser consagrada a impossibilidade de interrupção do serviço deste tipo de consumidores, durante os meses de novembro a Abril.

Para além disso, era importante que resultasse claro deste artigo o efeito suspensivo da apresentação das reclamações e que decorre de uma forma expressa de outro serviço público essencial – as comunicações eletrónicas. De facto, consagra o artigo 128.º, n.º 4 da Lei 16/2022, de 16 de Agosto que *a suspensão do serviço não tem lugar nas situações em que os valores da fatura sejam objeto de reclamação por escrito junto da empresa, com fundamento na inexistência ou na inexigibilidade da dívida, bem como nos casos em que o consumidor tenha procedido ao pagamento ou tenha celebrado com a empresa qualquer acordo de pagamento por escrito com vista à regularização dos valores em dívida, desde que qualquer dos factos ocorra até à data em que deverá ter início a suspensão.*

### **Reclamações – artigo 83.º**

No seguimento do comentário anterior, a DECO entende que seria importante que viesse a resultar claro e de forma expressa o efeito suspensivo que é atribuído à apresentação de uma reclamação sempre que em causa está a contestação de uma fatura, com fundamento na inexistência ou inexigibilidade da dívida que pode ou não estar associada a um mecanismo de prescrição e/ou caducidade previsto no art. 10.º da Lei 23/96, de 30 de Julho.

### **Resolução de Litígios – art. 85.º**

A este nível e tendo em consideração a realidade prática subjacente a este tipo de procedimentos era importante que resultasse de forma clara que os consumidores podem solicitar a assistência por parte de técnicos dos centros de informação autárquico aos consumidores e de organizações de defesa dos consumidores com vista a apoiá-los na defesa dos seus direitos e interesses legalmente protegidos num contexto de meios de resolução alternativa de litígios, incluindo a arbitragem, aliás tal como resulta de forma expressa do art. 14.º do Regulamento Harmonizado de Arbitragem Centros de Arbitragem de Competência Genérica.

### **Centros de arbitragem de conflitos de consumo - Artigo 87.º**

A DECO não compreende o motivo pelo qual a ERSE terá acrescentado a este ponto “com os quais foram celebrados protocolos de cooperação com a ERSE”. Pese embora a maior parte dos centros já esteja sujeita a este tipo de protocolo não quer dizer que não possam vir a existir tribunais arbitrais material e territorialmente competentes para dirimir um eventual conflito de consumo relativo a este setor mas que ainda não tenha qualquer protocolo celebrado com a ERSE. Nestes casos, os consumidores não poderão nem deverão ser impedidos de recorrer a estes organismos pelo facto de ainda não terem celebrado qualquer protocolo de colaboração com a entidade reguladora do setor, pelo que nos parece que esta consagração final deverá ser eliminada em

obediência ao disposto no Decreto-Lei 144/2015 e ao previsto no art. 14.º da lei 24/96, de 31 de Julho.

#### **Extinção das tarifas transitórias – artigo 241.º**

O n.º 3 deste artigo consagra de forma expressa que nos três meses imediatamente anteriores à data de cessação legal da respetiva tarifa, os comercializadores de último recurso devem evidenciar nas respetivas faturas aos clientes em causa a informação de acesso aos mecanismos de comparação de preços disponibilizados pela ERSE.

Por sua vez, o art. 140.º n.º 4 da Lei 15/2022, de 14 Janeiro consagra que em determinadas situações – em que deve assegurar o fornecimento de eletricidade em locais onde não exista oferta dos comercializadores de eletricidade em regime de mercado, pelo tempo em que essa ausência se mantenha e deve fornecer eletricidade aos clientes cujo comercializador tenha ficado impedido de exercer a atividade de comercializador de eletricidade - o CUR aplica as tarifas reguladas ou as tarifas transitórias legalmente estabelecidas e, após a extinção destas, a tarifa de referência de venda a clientes finais, nos termos do Regulamento Tarifário.

20

Ora, tendo em consideração que são muitos os consumidores que ainda desconhecem a existência dos instrumentos de comparação de preços e que, para além disso, ainda revelam alguma dificuldade na sua utilização, a DECO entende que seria bastante interessante que o CUR fosse obrigado a apresentar aos consumidores, nas respetivas faturas, qual o comercializador que aplica a tarifa mais baixa do mercado. Pese embora, esta obrigação exista relativa à tarifa de referência, esta pode e não é, por vezes, a mais baixa do mercado, pelo que será importante que consumidor tenha acesso a esta informação de forma transparente e que ela seja desencadeada diretamente pelo comercializador de último recurso, de forma não só assegurar um direito à informação do consumidor, mas simultaneamente a promover a concorrência do comercializadores que atuam em regime de mercado.

Nesta medida, a DECO recomenda que esta obrigação de informação a eventualmente ser acrescentada no âmbito deste regime venha a ser consagrada de forma transversal ao CUR, ainda que não incluída no âmbito de um procedimento de transição, em particular de extinção de tarifas transitórias.

#### **Mudança de Comercializador – artigo 242.º**

Antes de mais a DECO volta a reforçar a necessidade de redução do prazo subjacente ao processo de mudança de comercializador. Tendo em consideração a existência do OLMCA, da evolução tecnológica ocorrida não é admissível nos tempos que correm que um procedimento de mudança de comercializador esteja finalizado apenas findo o prazo de três semanas, sendo que este tempo promove uma insatisfação junto do consumidor e conseqüentemente alguma conflitualidade.

Por outro lado, a DECO entende que será de extrema importância vir a ser criado um *workflow* que funcione e que seja transparente e certo para o consumidor pelo que sugere que este venha a receber duas comunicações em separado e que o informem de forma autónoma e destacada da faturação corrente, do dia exato em que o contrato com o anterior comercializador cessou e do dia em que o contrato com o novo comercializador se iniciou. Esta proposta visa evitar o problema ainda corrente de dupla faturação e de contratação de energia não solicitada por parte dos consumidores muitas vezes ocorrida em contexto de venda à distância ou fora do estabelecimento comercial. A este respeito, a DECO alerta para o facto do regime estabelecido no Decreto-Lei 24/2014, de 14 de fevereiro ter sido alterado e ter sido alargado o prazo de exercício de livre resolução para 30 dias quando o contrato é celebrado com o consumidor no seu domicílio.

#### **Gravação das chamadas – artigo 243.º**

Reforçamos o comentário já elaborado a este respeito e reforçamos a necessidade destes elementos serem entregues ao consumidor sempre que por este requerido não

só para efeitos de denuncia do contrato, mas também no âmbito do processo de mudança de comercializador.

#### **Regime supletivo no fornecimento de energia – artigos 247.º e ss**

A DECO entende que face à necessidade de reforçar a confiança, a credibilidade e a segurança do sistema, seria importante que este regime só viesse a entrar em vigor e funcionamento a partir do momento em que se extinguem, definitivamente, as tarifas transitórias.

#### **Intermediação de comercialização – artigos 250.º e ss.**

Será importante que esta atividade fique sujeita às obrigações previstas nos artigos 5.º a 88.º do Regulamento, adaptável ao respetivo exercício e contacto com o consumidor.

#### **Faturação e pagamento – artigo 418.º**

É importante que resulte de forma expressa igual prazo de pagamento para os consumidores economicamente vulneráveis também das regiões autónomas, em concreto o prazo de 20 dias nos termos do artigo 65.º, n.º 2 do presente regulamento.

### **CONCLUSÃO**

Sem prejuízo do anteriormente exposto e da disponibilidade para adicionais esclarecimento sobre o assunto em análise a DECO recomenda que:

- Um reforço na proteção de dados dos consumidores, em particular, os respeitantes aos elementos do agregado familiar que também estarão sujeitos a uma análise comportamento relativamente à utilização da energia elétrica e do gás natural, com vista à obtenção de padrões que permitam adequar e melhorar a sua participação no mercado de energia.
- O reforço do dever de informação junto dos consumidores, não a nível digital e online, mas também presencial e em loja. São ainda vários os consumidores que

preferem obter uma melhor informação através de um contacto presencial ou telefónico, pelo que é importante que os deveres de informação que se encontram estabelecidos no presente regulamento sejam reforçados, por um lado, e implementados também noutras vias de comunicação, em particular presencialmente e através do contacto telefónico. Esta atenção é fundamental para promover um acompanhamento e um apoio ao consumidor para participar ativamente na transição energética e não poderá ser analisado apenas e só como um critério de avaliação da qualidade de serviço das empresas.

- O consumidor tenha acesso à gravação das chamadas tanto no que diz respeito às conversas que originam uma denúncia e/ou resolução do contrato bem como aquelas que são realizadas com vista à mudança de comercializador. Esta é uma obrigação que já se encontra prevista para serviços similares, em particular para as comunicações eletrónicas, também elas consideradas serviços públicos essenciais.
- Que entre as propostas apresentadas aos consumidores – em particulares as indexadas, dinâmicas – resulte clara a obrigatoriedade de os comercializadores apresentarem propostas de valor fixo, uma vez que esta pode ser uma solução que agrada os consumidores por se apresentarem mais estáveis e previsíveis na sua contratação.
- Que das propostas apresentadas aos consumidores, em particular as que contemplam tarifas dinâmicas e indexadas, resulte claro quais as vantagens que o consumidor irá obter por aderir ou subscrever a essas mesmas opções tarifárias, sob pena de estas poderem não vir a ter tanta adesão por parte dos consumidores.
- Que seja obrigatória a informação ao consumidor por parte do CUR da tarifa mais baixa praticada no mercado, sem necessidade de identificar a empresa que a pratica, mas revelando ao consumidor que opção tarifária tem e que se apresenta mais vantajosa em alternativa ao CUR. Esta obrigação de informação deverá ser exercida através de uma menção constante da fatura de energia elétrica.
- Que seja dada a possibilidade aos comercializadores de incluírem nas faturas a publicidade à tarifa de energia que praticam e que se apresenta como sendo a mais

baixa dentro das suas ofertas, de forma a promover não só a atividade que exercem diretamente, mas também uma maior participação do consumidor no mercado de energia.

- A consagração de um dever de aconselhamento e assistência imputado tanto aos operadores de rede como aos comercializadores que promovam adicionais deveres de informação, acompanhamento e monitorização, aptos a colocar o consumidor na posição de autonomamente participar no mercado e elevar o seu nível de literacia energética.
- A regulação específica dos comercializadores enquanto intermediários de venda de serviços associados, uma vez que continua a ser um dos mais recorrentes temas reclamados pelos consumidores, a maior parte das vezes potenciado pela ausência ou falta de informação e aconselhamento prestado por quem vende diretamente estes serviços – no caso, os comercializadores de energia.
- Os períodos de fidelização sejam claramente transmitidos aos consumidores em particular o facto destes estarem associados a contrapartidas específicas e cuja renovação só será justificada mediante a apresentação de custos eventualmente incorridos pelos comercializadores na atribuição dessas específicas vantagens.
- A indemnização relativa à cessação antecipada dos contratos que estipulem um período de fidelização seja claramente provado que aquela é aplicada em virtude das reais e justificadas perdas económicas que os comercializadores irão incorrer em virtude do não cumprimento do período de fidelização.
- Que nos atos de faturação, ao abrigo de uma maior transparência de todos este procedimento o plano de regularização apresentado pelo comercializador ao consumidor seja autónomo da fatura e seja apresentado de forma destacada, esclarecendo-o em nota introdutória o motivo pelo qual o referido documento e acordo de pagamento está a ser-lhe enviado
- Para efeitos do ponto anterior, que o limite temporal de 12 meses seja alterado e que se venha a propor um plano de pagamentos de acordo com a capacidade económica e financeira do consumidor, por referência a uma taxa de esforço considerada

adequada para cumprimento do pagamento do serviço de fornecimento de energia elétrica.

- Sejam evitados períodos contratuais menores do que 12 meses, com vista a promover uma maior estabilidade contratual junto dos consumidores
- A proteção das pessoas que, comprovadamente, vivam em situação de pobreza energética e se adote uma medida já verificada noutros países, em particular a impossibilidade de interrupção do serviço deste tipo de consumidores, durante os meses de novembro a abril.
- A aplicação de um efeito suspensivo da apresentação das reclamações e que decorre de uma forma expressa de outro serviço público essencial – as comunicações eletrónicas, pelo que se recomenda que a suspensão do serviço não deverá ter lugar nas situações em que os valores da fatura sejam objeto de reclamação por escrito junto da empresa, com fundamento na inexistência ou na inexigibilidade da dívida, bem como nos casos em que o consumidor tenha procedido ao pagamento ou tenha celebrado com a empresa qualquer acordo de pagamento por escrito com vista à regularização dos valores em dívida, desde que qualquer dos factos ocorra até à data em que deverá ter início a suspensão.
- A necessidade de redução do prazo subjacente ao processo de mudança de comercializador. Tendo em consideração a existência do OLMCA, da evolução tecnológica ocorrida não é admissível nos tempos que correm que um procedimento de mudança de comercializador esteja finalizado apenas findo o prazo de três semanas
- A criação de um workflow que funcione e que seja transparente e certo para o consumidor no âmbito da mudança de comercializador, pelo que sugere que este venha a receber duas comunicações em separado e que o informem de forma autónoma e destacada da faturação corrente, do dia exato em que o contrato com o anterior comercializador cessou e do dia em que o contrato com o novo comercializador se iniciou.



- O prazo de pagamento para os consumidores economicamente vulneráveis das regiões autónomas seja igual ao que decorre do artigo 65.º, n.º 2 do presente regulamento.