

ALERTAS – Más Práticas

Contratos de eletricidade e de gás natural

26 de julho de 2017



O que é a ERSE?

- A ERSE é uma entidade pública, mas independente.
- A ERSE tem por finalidade a regulação dos setores da eletricidade e do gás natural.
- Goza de poderes de regulação, regulamentação, supervisão, fiscalização e sancionatórios e intervém na resolução extrajudicial de conflitos.

Principais competências da ERSE

Regulamentação

Aprova regulamentos e outros atos normativos

Regulação

Fixa tarifas e preços

Supervisão

- Verifica o cumprimento das regras
- Supervisão de mercados
- Inspeção aos registos de reclamações e tratamento de reclamações

Resolução de conflitos

Promove a arbitragem
Usa métodos de RAL

Regime sancionatório

Pode aplicar coimas ou outras sanções acessórias

Consultivo

Emite pareceres a pedido do Governo, Parlamento, AdC, DGC, DGEG, Tribunais etc.

Alertas Más Práticas

- No passado dia 29 de maio (dia mundial da energia), a ERSE lançou a iniciativa “Alerta Más Práticas” destinada a identificar más práticas comerciais no setor da energia e formas de as evitar.
- A ERSE procura, assim, contribuir para que os consumidores de energia estejam melhor preparados para a contratação do fornecimento de eletricidade e de gás natural.
- A ERSE considera que a melhor atuação na defesa dos direitos dos consumidores é a prevenção e, nesse contexto, atribui elevada prioridade a ações de informação e formação de modo a potenciar a participação esclarecida dos consumidores nestes setores.



Angariação

...a **má prática**...

Alguém o aborda dizendo que é da “empresa da eletricidade” ou da “empresa do gás” que identifica e pede-lhe que mostre a sua fatura ou os elementos de identificação pessoal.

...a **ERSE** aconselha...

Peça sempre a quem o abordar que mostre um elemento de identificação (de preferência com fotografia) que comprove a que entidade pertence.
Não exiba ou disponibilize informação sua se não tiver segurança sobre quem tem à sua frente.



Angariação

...a *má prática*...

Alguém o aborda dizendo que “tem que mudar de fornecedor para não ficar sem gás ou eletricidade”.

...a **ERSE** aconselha...

Não acredite nesta história!
Os consumidores só devem mudar de fornecedor se quiserem e quando estiverem convenientemente informados do novo contrato.



Angariação

...a *má prática*...

Alguém o aborda dizendo que tem uma oferta de energia para lhe apresentar e pede-lhe que assine um documento que "apenas comprove que esteve presente em sua casa".

...a **ERSE** aconselha...

Nunca assine um documento sem o ler.
Exija sempre e guarde cópia do que assina.
Se tiver dúvidas depois de ler, recuse assinar.
Nas vendas à distância, se assinar e se arrepender, tem 14 dias para resolver o contrato.



Contratação - contrato

...a **má prática**...

Recebe uma fatura de um novo fornecedor de eletricidade ou de gás natural, mas não se recorda de ter feito um contrato escrito com essa empresa.

...a **ERSE** aconselha...

Antes de pagar confirme se existe um contrato com a empresa que lhe enviou a fatura.

O contrato de fornecimento de eletricidade ou de gás natural tem que estar escrito (em papel ou ficheiro eletrónico).

O contrato celebrado por telefone só é válido se tiver a sua assinatura ou se tiver enviado o seu consentimento por escrito (email, carta, sms, etc.).



Contratação - fidelização

...a *má prática*...

Quer mudar de fornecedor de eletricidade ou de gás natural, mas o seu fornecedor atual diz-lhe que o seu contrato foi renovado e que para mudar tem que pagar uma penalização.

...a **ERSE** aconselha...

Confirme se quando celebrou o contrato este tinha um período de fidelização e qual foi o benefício que lhe foi dado como contrapartida da fidelização.

Os períodos de fidelização podem existir se houver uma vantagem (um desconto no preço, por exemplo), mas não se renovam automaticamente.

Se o contrato prevê uma penalização, esta nunca pode ser de valor superior ao que deveria pagar se o contrato não terminasse antes do prazo previsto.



Contratação - *serviços adicionais*

...a **má prática**...

Aquando da celebração do contrato de fornecimento, a “empresa de eletricidade” ou a “empresa de gás natural” refere que está incluído no contrato um outro serviço adicional (exs: assistência técnica ou um seguro).

...a **ERSE** aconselha...

Verifique se tem necessidade do serviço adicional que lhe é proposto e se tem alguma vantagem com esse serviço.

Veja na Ficha Contratual Padronizada, que é de entrega obrigatória antes da celebração do contrato de eletricidade ou de gás natural, se está identificado e explicado algum serviço adicional.

O fornecimento de eletricidade ou de gás natural é independente do serviço adicional, devendo ser contratados em separado.

Não pode haver interrupção do fornecimento de eletricidade ou de gás natural por falta de pagamento do serviço adicional.



ERSE

ENTIDADE
REGULADORA
DOS SERVIÇOS
ENERGÉTICOS

ERSE **FORMA**
O CONHECIMENTO INDISPENSÁVEL
PARA ESCLARECER O CONSUMIDOR

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

Bem hajam!