

COMO RECLAMAR?



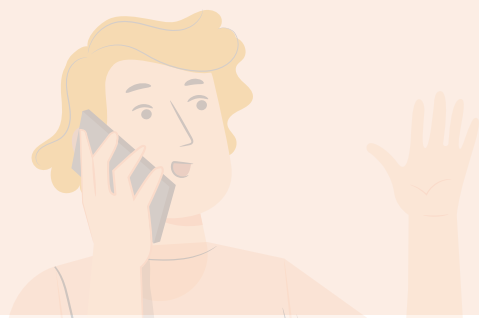


Quando deve reclamar?

Se tiver questões sobre o seu serviço de energia deve esclarecê-las junto do fornecedor de energia (ex. condições do contrato, fatura, ligação do serviço, mudança de comercializador).

Se o fornecedor de energia não responder às suas questões pode apresentar uma reclamação junto do mesmo.





Como fazer a reclamação?

O fornecedor de energia deve disponibilizar canais próprios para os clientes reclamarem.

Veja no seu contrato ou na fatura quais os meios através dos quais pode contactar o fornecedor de energia.



Também pode reclamar através do Livro de Reclamações:

- Nas lojas
- Na internet: www.livroreclamacoes.pt

LIVRO DE RECLAMAÇÕES



Qual é o prazo de resposta?



O seu contrato deve dizer qual o prazo máximo de resposta, que não pode ser superior a 15 dias úteis, independentemente do meio utilizado.

O fornecedor de energia não respondeu dentro do prazo?

Se o fornecedor de energia não cumpriu o prazo, pode pedir a intervenção da ERSE.

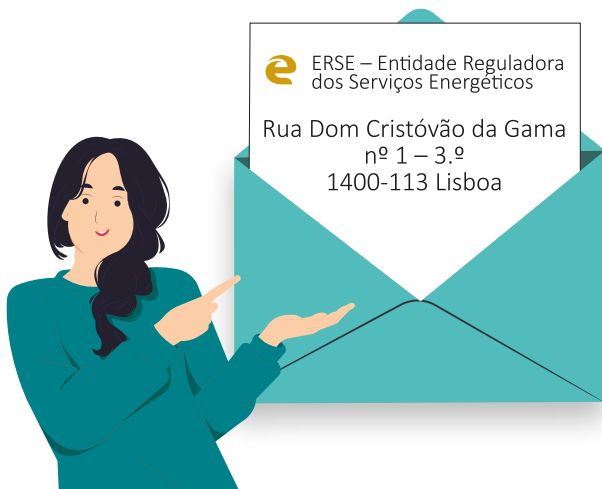
Além disso, tem direito a uma compensação, cujo valor é definido no contrato. No mínimo são 5 euros.



ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos
Rua Dom Cristóvão da Gama nº 1 – 3.º
1400-113 Lisboa

Como recorrer à ERSE?

Se o fornecedor de energia não respondeu à sua reclamação dentro do prazo ou se não concorda com a resposta, pode solicitar a intervenção da ERSE, preenchendo o formulário que se encontra no site da ERSE, na área dos Consumidores de Energia, ou enviar-nos uma carta para:



O que faz a ERSE?

A ERSE analisará a situação e através do contacto direto com o fornecedor de energia reclamado pode ajudar a clarificar a situação.

Porém, não pode impor uma decisão sobre o caso concreto.



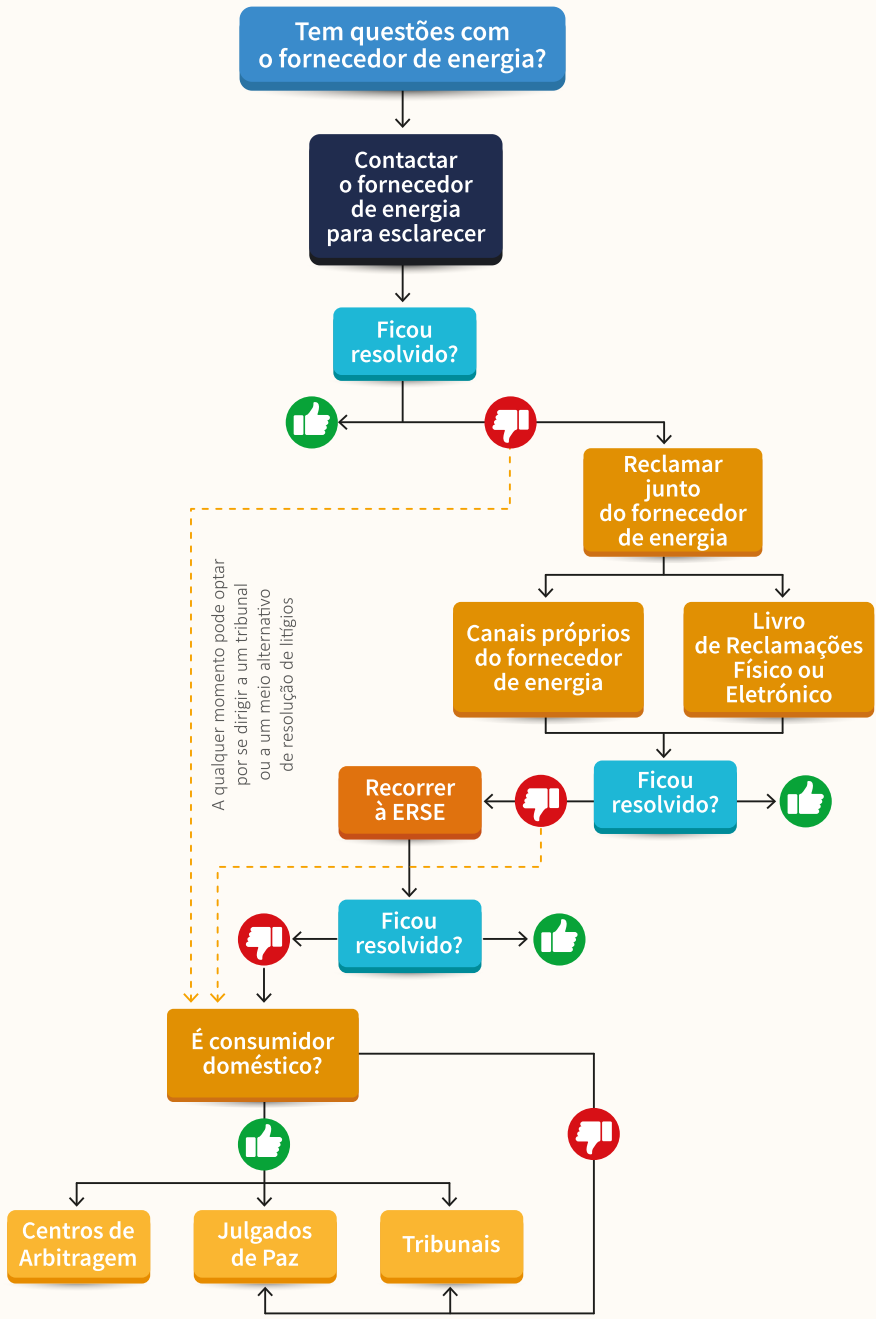
E se não houver acordo entre o fornecedor de energia e o consumidor?

Pode recorrer aos meios de resolução alternativa de litígios, como os [centros de arbitragem](#), para resolver o seu conflito com o fornecedor de energia.

O processo nos centros de arbitragem é gratuito ou tem custos reduzidos.

O fornecedor de energia é obrigado a aceitar a resolução do conflito através do centro de arbitragem.

A qualquer altura, pode também dirigir-se aos tribunais.





ERSE - Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos

Rua Dom Cristóvão da Gama, 1 – 3.º

1400 - 113 Lisboa

www.erse.pt

LINHA DO CONSUMIDOR DE ENERGIA



21 303 32 00

Dias úteis,
09:00 às 19:00