

Comunicado

Dia Mundial dos Direitos do Consumidor

ERSE reforça cooperação com associações de consumidores e harmoniza informação pré-contratual a prestar pelos comercializadores

A Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), no âmbito da comemoração do Dia Mundial dos Direitos do Consumidor, que se celebra a 15 de março, pretende aprofundar a cooperação em rede com várias entidades representativas dos consumidores através da assinatura de protocolos que visam a operacionalização de formas eficazes de formação e informação dos consumidores.

Procurando continuamente aumentar o nível de informação dos consumidores de eletricidade e gás natural, a ERSE estabeleceu ainda a existência de uma ficha contratual padronizada que visa harmonizar a informação pré-contratual prestada pelos comercializadores aos consumidores.

Os desafios da liberalização dos mercados de eletricidade e de gás natural, em particular no segmento de consumidores domésticos e de pequenas empresas, requerem uma atuação dirigida, assente em parcerias efetivas, de modo a promover uma crescente informação e participação dos consumidores nestes mercados. Consumidores mais informados e melhor preparados são agentes mais efetivos da mudança e, com isso, do sucesso do próprio processo de liberalização.

Neste sentido, a ERSE assina hoje três protocolos de cooperação com as entidades mais representativas dos diferentes consumidores de energia elétrica e de gás natural e que têm representação no Conselho Consultivo e no Conselho Tarifário (ACRA, CIP, DECO, Fenacoop e UGC). A assinatura destes protocolos insere-se na aposta que a ERSE tem efetuado no trabalho em rede com aquelas que são as entidades que, de forma mais efetiva, se encontram próximas dos consumidores de energia.

O **primeiro protocolo** destina-se a renovar um já existente, em que se configuram, pela ERSE, meios de apoio às associações de consumidores para a **informação aos consumidores de energia**. Este protocolo multilateral visa a realização de ações de formação destinadas aos quadros dessas entidades, bem como o apoio financeiro para ações de esclarecimento dos consumidores em geral, em particular relativamente a meios e suportes para informação sobre o processo de escolha de fornecedor.

O **segundo protocolo** visa especificamente a criação de uma **linha de atendimento telefónico** dedicada exclusivamente à prestação de informação e esclarecimento aos consumidores de eletricidade e de gás natural. A principal motivação deste protocolo é, assim, promover o acesso, alargado, do consumidor de energia a informação coerente e adequada, capaz de permitir a liberdade de escolha entre as melhores opções de fornecimento destes serviços públicos.

O **terceiro protocolo** visa a criação de um grupo de trabalho conjunto, que permita abordar a **resolução extrajudicial de litígios** de consumo de forma transversal e coerente, potenciando a utilização da arbitragem. Este grupo de trabalho deverá identificar as atuações que potenciam e melhoram o recurso dos consumidores aos mencionados meios de resolução extrajudicial de litígios de consumo na área da energia.

Finalmente, e considerando que o aprofundamento do processo de liberalização dos setores elétrico e do gás natural tem determinado o aparecimento de múltiplas ofertas comerciais de fornecimento de eletricidade e gás natural, a ERSE estabelece a obrigação dos comercializadores divulgarem de forma harmonizada a informação pré-contratual e contratual aos consumidores, através de uma *ficha contratual standard*.

Deste modo, todas as ofertas comerciais destinadas aos consumidores domésticos passarão a ser acompanhadas de uma ficha de caracterização padronizada, em formato definido pela ERSE, que permita uma maior e mais fácil comparabilidade das ofertas em mercado.

A ERSE considera que, a par dos simuladores de preços já disponibilizados na sua página na internet, esta nova **ficha normalizada de oferta de fornecimento de energia** é condição necessária para o exercício de uma escolha informada e consciente por parte dos consumidores domésticos.

Estas iniciativas somam-se ao empenho contínuo da ERSE na salvaguarda dos interesses dos consumidores e do desenvolvimento equilibrado e participado nos mercados de eletricidade e de gás natural.

Lisboa, 12 de março de 2015