ERSE
ENTIDADE REGULADORA
DOS SERVIÇOS ENERGÉTICOS

RECOMENDAÇÃO N.º 1/2017

SERVIÇOS ADICIONAIS PRESTADOS POR COMERCIALIZADORES DE ENERGIA ELETRICA E GÁS NATURAL

março de 2017

1. Introdução

A Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) tem por finalidade a regulação dos setores da eletricidade e do gás natural, em conformidade com o disposto na legislação setorial e nos seus Estatutos. Nesse âmbito a ERSE regula e supervisiona a comercialização daquelas formas de energia nos mercados retalhistas, promovendo a emergência de mercados retalhistas transparentes e eficientes, bem como a defesa dos direitos dos consumidores.

Tendo chegado ao conhecimento da ERSE reclamações, por parte de consumidores, relativamente aos denominados "serviços adicionais" disponibilizados por comercializadores de energia aos seus clientes, no segundo semestre de 2016 foi solicitada informação aos comercializadores sobre o tipo de ofertas de que dispunham, enquadráveis neste conceito, e que procedessem ao envio das condições gerais e particulares aplicáveis às mesmas.

De acordo com a informação recebida, para além de outros produtos classificados como seguros, procedem à comercialização de "serviços adicionais" – entendido como serviços prestados pelos comercializadores de energia aos seus clientes, de forma associada à comercialização de eletricidade e gás natural, designadamente os incluídos na mesma fatura, que não correspondam estritamente ao serviço público essencial de fornecimento de energia –, quatro comercializadores que operam no mercado português, dois dos quais assumem relevante quota de mercado.

Com vista à avaliação do impacto e penetração deste tipo de produtos no mercado da energia, no decurso do segundo semestre de 2016, a ERSE solicitou aos comercializadores de eletricidade e de gás natural que fornecessem informação que permitisse identificar, de forma desagregada, o número de clientes aderentes aos citados serviços, com referência às datas de 31 de dezembro de 2015 e 31 de outubro de 2016. Dessa informação, foi possível concluir que, a 31 de dezembro de 2015, cerca de 200 mil clientes seriam abrangidos por este tipo de serviços, número que se situava acima dos 260 mil em31 de outubro de 2016 e que estará, atualmente, em redor de 300 mil.

Os dados recolhidos permitem constatar que o mercado dos "serviços adicionais" prestados pelos comercializadores de energia elétrica já assume algum significado no mercado português e que o mesmo tem observado um crescimento continuado e expressivo – cerca de 50% no prazo de um ano.

A análise efetuada pela ERSE das condições gerais e particulares de comercialização dos produtos referidos, oferecidos pelos quatro comercializadores de energia, revela que todos eles

são disponibilizados mediante o pagamento de um preço, fracionado em prestações mensais, tendo apenas num dos casos impacte no preço do fornecimento da energia através de um desconto variável na eletricidade e/ou no gás. De igual modo, este último serviço adicional é o único que, de acordo com o respetivo fornecedor, pode ser disponibilizado a não clientes e continuar a ser facultado a clientes que cessem a sua relação contratual de fornecimento de energia com a empresa, mediante um preço agravado.

Em todos os casos, os contratos preveem períodos de duração de um ano, com renovação automática salvo denúncia com pré-aviso variável. Além disso, todos têm *plafonds* máximos de utilização, com exceção de um "serviço adicional" que tem a natureza de serviço de análise e gestão de consumos, através de equipamento com acesso por internet ou aplicação móvel (oferecido por uma empresa entrante no mercado, com uma inexpressiva quota de mercado).

Os clausulados contratuais que consagram regra sobre o denominado direito de arrependimento preveem o direito de livre resolução dos contratos no prazo de 14 dias, o que corresponde ao mínimo legal aplicável no caso dos contratos celebrados à distância ou celebrados fora do estabelecimento.

Foi, ainda, detetado que no segundo semestre nem todas as condições gerais e particulares de comercialização continham informação sobre as formas e condições de resolução alternativa de litígios, a qual é obrigatória em todos os contratos de prestação de serviços por força do disposto no artigo 18.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro.

2. Enquadramento Legal e Regulamentar

A ERSE, enquanto entidade reguladora, tem por finalidade a regulação dos setores da eletricidade e do gás natural, em conformidade com o disposto nos seus Estatutos, aprovados pelo Decreto-lei n.º 97/2002, de 12 de abril, na redação que lhes foi dada pelo Decreto-Lei n.º 84/2013, de 25 de junho, e com a demais legislação e regulamentação aplicáveis.

A proteção dos direitos e interesses dos consumidores, nomeadamente em relação a preços, à forma e qualidade da prestação de serviços, ao acesso à informação e seu esclarecimento, constitui uma das principais atribuições conferidas à ERSE, por força dos seus Estatutos, bem como da legislação setorial, designadamente o Decreto-Lei n.º 29/2006, de 15 de fevereiro, republicado, com alterações, em anexo ao Decreto-Lei n.º 215-A/2012, de 8 de outubro (Decreto-Lei n.º 29/2006, de 15 de fevereiro), e do Decreto-Lei n.º 30/2006, de 15 de fevereiro, republicado, com alterações, em anexo ao Decreto-Lei n.º 230/2012, de 26 de outubro (Decreto-Lei n.º 30/2006, de 15 de fevereiro).

De resto, as próprias Diretivas n.º 2009/72/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de julho de 2009 e 2009/73/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de julho de 2009, que integram o designado «terceiro pacote», têm particulares preocupações no que respeita ao direito dos consumidores.

Por outro lado, de acordo com o Regulamento das Relações Comerciais, a disponibilização dos serviços opcionais por parte de operadores das redes de distribuição e comercializadores de último recurso está sujeita a apreciação prévia pela ERSE e à observância dos princípios da *(a)* Não discriminação, *(b)* Transparência de custos, nos termos definidos pelo RT, *(c)* Proporção entre os benefícios e os custos para a empresa e os descontos e os preços dos serviços a disponibilizar, *(d)* Adequação do nível de informação e dos meios para a sua divulgação ao cliente, *(e)* Garantia de identificação inequívoca dos serviços opcionais e respetivos preços relativamente aos serviços regulados e respetivos preços e *(f)* Garantia da obrigatoriedade de disponibilização dos serviços regulados.

Assim, muito embora os “serviços adicionais” comercializados não integrem a atividade própria de fornecimento de energia sujeita a regulação e supervisão da ERSE, devem os mesmos ser enquadrados nas disposições legais em vigor relativas ao fornecimento de bens e prestação de serviços, tendo em conta, nomeadamente, as regras que visam a proteção dos consumidores.

Nesse âmbito, deve ser tido em conta que o sistema legal português, em conformidade com o direito da União Europeia, dispõe de um conjunto de diplomas que protegem os consumidores, designadamente a Lei n.º 47/2014, de 28 de julho, que estabelece o regime legal aplicável à defesa dos consumidores, o Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro, relativo aos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, ambos transpondo a Diretiva n.º 2011/83/EU do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, o Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro, na redação vigente, que regula as cláusulas contratuais gerais, ou o Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de Março, na redação atual, que estabelece o regime jurídico aplicável às práticas comerciais desleais das empresas.

3. Recomendação

Considerando que a comercialização, por comercializadores registados de eletricidade e de gás natural, de produtos de outra natureza, associados a um fornecimento de energia, é suscetível de gerar nos respetivos clientes confusão relativamente aos regimes legal e regulamentar e de proteção dos direitos dos consumidores de que estes beneficiam e tendo em conta, também, que é recomendável que a prestação de "serviços adicionais" se aproxime da proteção conferida aos consumidores quanto ao fornecimento de energia, por serem prestados de forma associada por um mesmo comercializador e, ainda, que não devem ser percecionados pelos consumidores quaisquer entraves, ainda que indiretos, à mudança de comercializador, entende o Conselho de Administração da ERSE, no âmbito dos poderes de supervisão conferidos pelo artigo 11.º, n.º 2, alínea b) dos respetivos Estatutos, e ao abrigo do artigo 325.º do Regulamento das Relações Comerciais do setor elétrico e do artigo 267.º do Regulamento das Relações Comerciais do setor do gás natural, emitir as seguintes recomendações dirigidas aos comercializadores de energia:

1. Os comercializadores e comercializadores de último recurso, antes de disponibilizarem aos consumidores de eletricidade, de gás natural ou de ambos (duo), produtos ou serviços "acessórios", "opcionais" ou "adicionais" devem:

   a) Identificar o grupo de consumidores destinatários do produto ou serviço a comercializar;

   b) Definir a estratégia de comercialização e adequá-la ao grupo de consumidores destinatários e ao canal de difusão selecionado;

   c) Garantir a informação e formação adequada a fim de reconhecer o grupo de consumidores destinatários e colocar o produto ou serviço corretamente no mercado;

d) Prever mecanismos de livre resolução do contrato, sem custos para o consumidor, sempre que o consumidor não se enquadre no grupo de consumidores destinatários;

2. Após a colocação em mercado, os comercializadores e os comercializadores de último recurso, devem monitorizar os produtos e serviços "acessórios", "opcionais" ou "adicionais" e adotar medidas corretivas sempre que se justificar;

3. Os elementos referidos nos números anteriores devem constar dum registo escrito, devidamente organizado e separado por produto ou serviço, a conservar pelo período mínimo de cinco anos após a cessação da comercialização;

4. O consumidor deve ser informado clara e inequivocamente de que a subscrição de serviços "acessórios", "opcionais" ou "adicionais" é independente e não interfere com a prestação do serviço público essencial, salvo a eventual concessão de descontos conferida pela subscrição desses serviços os quais devem ser claramente identificados e quantificados na ficha contratual padronizada a entregar ao consumidor;

5. A renovação contratual da prestação de serviços "acessórios", "opcionais" ou "adicionais"; deve ser objeto de aviso prévio e separado da fatura de energia, remetido atempadamente ao consumidor;

6. Sempre que a mudança de comercializador de energia:
   a) conduzir à cessação de serviço "acessório", "opcional" ou "adicional", esta não deve implicar qualquer penalização ou pagamento posterior correspondente a serviços que não tenham sido efetivamente prestados;
   b) não venha a conduzir à cessação de serviço "acessório", "opcional" ou "adicional", designadamente em função da opção do cliente, aquela não pode implicar um agravamento do preço, das condições ou dos prazos de pagamento do serviço que se mantenha vigente.

7. Quando, nos termos da lei, seja invocada a prescrição ou caducidade do direito ao recebimento do preço dos serviços públicos essenciais, deve entender-se que tal invocação abrange os serviços "acessórios", "opcionais" ou "adicionais" ligados e faturados conjuntamente.

O Conselho de Administração

Prof. Doutor Vitor Santos

Dr. Alexandre Santos

Dra. Maria Cristina Portugal