

# Audição Pública 61ª Consulta Pública

## **PERSPETIVA DOS CONSUMIDORES**

PROPOSTA DE REVISÃO

REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DOS  
SETORES ELÉTRICO E GÁS NATURAL

REGULAMENTOS DO SETOR ELETRICO



# Regulamento das Relações Comerciais Setor Elétrico



- I.- Reforço das obrigações de separação de imagem**
- II.- Inclusão de serviços adicionais**
- III.- Ficha Contratual Padronizada**
- IV.- Introdução do conceito de serviços de intermediação**
- V.- Estabelecimento de novos prazos**



- Regulamentação dos serviços adicionais**
- Criação de um conceito de oferta comercial**
- Regulamentação relativa à faturação emitida no prazo de livre resolução contratual**

# Regulamento Tarifário Setor Elétrico



# Regulamento da Qualidade de Serviço



Harmonização de Regras e Critérios com vantagens para todos os intervenientes

Reforço das exigências respeitantes à qualidade de serviço comercial

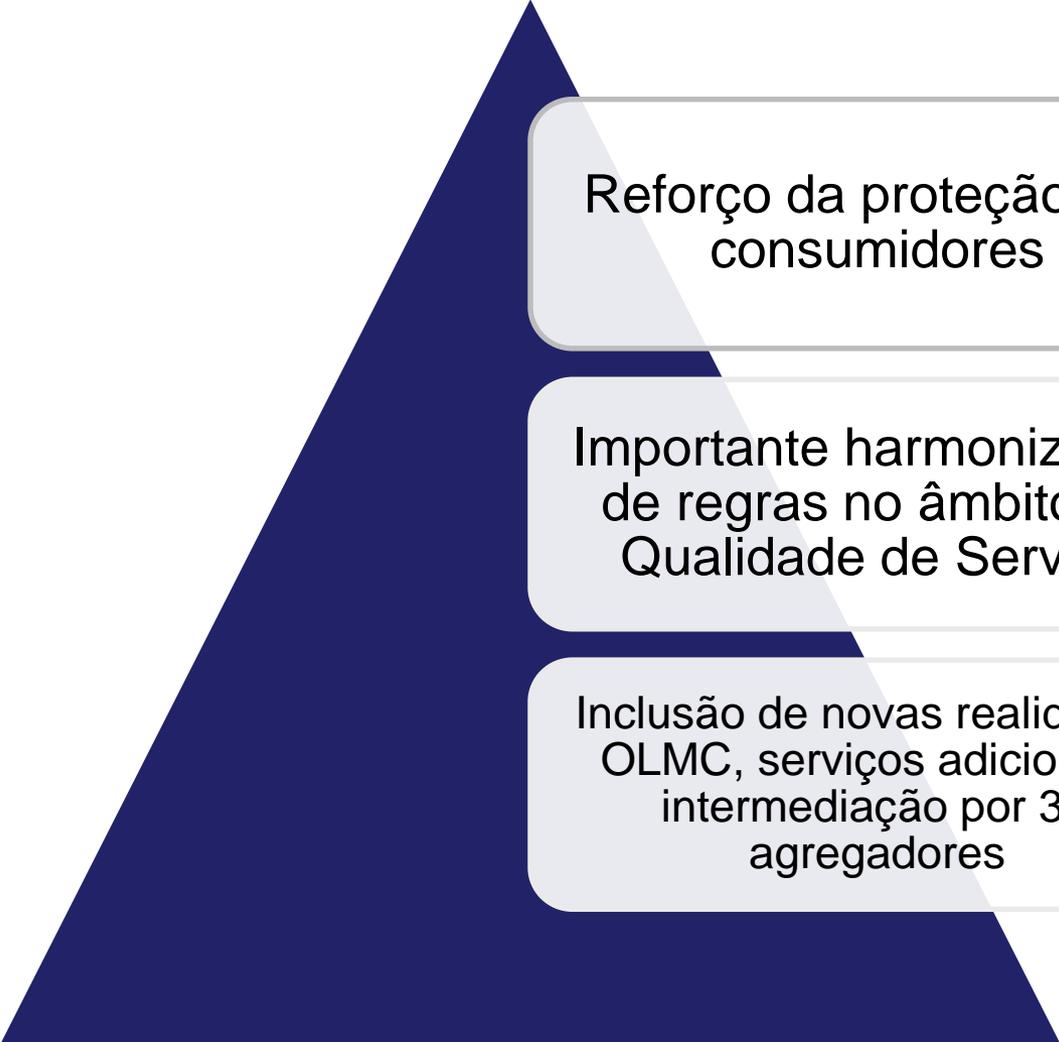
Regulamento  
Qualidade  
Serviço

Publicação de relatórios de qualidade de serviço por temáticas e em momentos diferentes

Necessidade de clara separação de conteúdos específicos referentes a cada setor



# Conclusões

A large, dark blue triangle is positioned on the left side of the slide, pointing upwards. It serves as a background for the three text boxes.

Reforço da proteção dos consumidores

Importante harmonização de regras no âmbito da Qualidade de Serviço

Inclusão de novas realidades: OLMC, serviços adicionais, intermediação por 3º, agregadores

# Desafios



DECO – ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA  
PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR

Rua Artilharia Um, 79 – 4º  
1269 -160 LISBOA  
Tel: 213 710 200  
Fax: 213 710 299  
E-mail: [decolx@deco.pt](mailto:decolx@deco.pt)

DELEGAÇÕES REGIONAIS DA DECO

MINHO

Rua General Luís Rego, 120  
4900-344 VIANA DO CASTELO  
Tel: 258 821 083  
Fax: 258 820 099  
E-mail: [deco.vianadocastelo@deco.pt](mailto:deco.vianadocastelo@deco.pt)

NORTE

Rua da Torrinha, 228 H, 5º  
4050-610 PORTO  
Tel: 223 391 960  
Fax: 222 019 990  
E-mail: [deco.norte@deco.pt](mailto:deco.norte@deco.pt)

COIMBRA

Rua Padre Estevão Cabral, 79 – 5º - Sala 504  
3000-371 COIMBRA  
Tel: 239 841 004  
Fax: 239 841 008  
E-mail: [deco.coimbra@deco.pt](mailto:deco.coimbra@deco.pt)

SANTARÉM

Rua Pedro de Santarém, 59-1º Dto.  
2000-223 SANTARÉM  
Tel: 243 329 950  
Fax: 243 329 951  
E-mail: [deco.santarem@deco.pt](mailto:deco.santarem@deco.pt)

ÉVORA

Travessa Lopo Serrão, 15 A - R/C  
7000-629 ÉVORA  
Tel: 266 744 564  
Fax: 266 730 765  
E-mail: [deco.evora@deco.pt](mailto:deco.evora@deco.pt)

ALGARVE

Rua Dr. Coelho de Carvalho, 1 C  
8000 – 322 FARO  
Tel: 289 863 103  
Fax: 289 863 108  
E-mail: [deco.algarve@deco.pt](mailto:deco.algarve@deco.pt)

LINHA AZUL 808 200 145



[www.deco.proteste.pt/associacao](http://www.deco.proteste.pt/associacao)