ERSE
ENTIDADE REGULADORA
DOS SERVIÇOS ENERGÉTICOS

RECOMENDAÇÃO N.º 1/2023

Ao abrigo do disposto no artigo 11.º, n.º 2, alínea b) dos Estatutos da ERSE e do artigo 442.º do Regulamento das Relações Comerciais dos setores elétrico e do gás.

TEMA: Comunicação da alteração das condições contratuais por iniciativa dos comercializadores de eletricidade e de gás natural

ENQUADRAMENTO:

A ERSE verificou que alguns comercializadores de eletricidade e de gás natural têm adotado a prática de comunicar a proposta de alteração das condições contratuais acordadas com os seus clientes através da respetiva fatura. Também foram registadas solicitações de clientes relativas à comunicação da intenção de alterar as condições contratuais através da fatura, invocando aqueles não terem tido conhecimento tempestivo das alterações propostas, por não terem verificado, de forma exaustiva, o detalhe de toda a informação incluída nas suas faturas.

Alguns consumidores alegam a impossibilidade de exercer o direito de resolver o contrato com base na não aceitação das novas condições (previsto no Regulamento de Relações Comerciais dos Setores Elétrico e do Gás - RRCSEGN). Tal impossibilidade fundamenta-se no facto de apenas terem tido conhecimento das alterações depois de recebida a primeira fatura após a aplicação da alteração proposta, tendo já sido ultrapassado, nesses casos, o prazo para o exercício daquele direito, previsto no referido regulamento.

Atento o exposto e as suas atribuições em matéria de proteção dos direitos dos consumidores de energia e da supervisão dos mercados, a ERSE entende dever emitir a seguinte recomendação.

FUNDAMENTAÇÃO:

Os comercializadores de eletricidade e de gás natural podem, nos termos previstos no Regulamento de Relações Comerciais dos Setores Elétrico e do Gás (RRCSEGN), alterar as condições contratuais no final de cada período contratual e no decurso de um período contratual, de forma fundamentada, desde que tal esteja previsto no contrato [artigo 68.º, n.ºs 1 e 2 do RRCSEGN].

É ainda necessário que a intenção de alterar as condições contratuais seja previamente comunicada aos clientes, com pelo menos 30 dias de antecedência, devendo essa comunicação incluir a indicação expressa da possibilidade de o consumidor pôr termo à relação contratual, sem qualquer penalização, em caso de não aceitação das novas condições propostas [artigo 68.º, n.º 3 do RRCSEGN].

Nos contratos que tenham um período de fidelização em curso, o comercializador não pode alterar as condições contratuais, exceto se for do interesse do cliente e houver acordo expresso. Paralelamente, os comercializadores não podem cessar unilateralmente um contrato durante o período de fidelização, exceto no caso de contratos relativos a instalações em média tensão ou nível de tensão superior, bem como com consumo anual de gás superior a 10 000 m^3(n), devendo, nesse caso, indemnizar o cliente no valor negociado e destacado na proposta contratual e no contrato de fornecimento [artigos 19.º, n.ºs 7 e 8, e 68.º, n.º 4 do RRCSEGN].

Importa ainda referir que o comercializador deve dar primazia no contacto com o seu cliente ao meio por este indicado como preferencial, respeitando sempre as exigências de forma ou formalidade especiais impostas por lei ou regulamento [artigo 9.º, n.ºs 1, 2 e 3 do RRCSEGN], bem como as regras e procedimentos previstos para a comunicação de alterações contratuais [artigo 68.º do RRCSEGN].

Assim, é fundamental garantir que a comunicação da proposta de alteração das condições contratuais seja feita de forma adequada e através de meios que permitam o efetivo conhecimento pelos consumidores.

Com maior ou menor destaque para a informação relativa à alteração das condições contratuais, e considerando que a fatura constitui um meio de comunicação com os clientes, é do conhecimento da ERSE que muitos clientes não analisam detalhadamente todos os elementos da fatura, concentrando-se nos seus aspetos essenciais (valor a pagar, data limite de pagamento, meios de pagamentos disponíveis, entre outros). A este propósito, refira-se que a ERSE realizou um estudo sobre a perceção dos consumidores relativamente às faturas de eletricidade e gás natural, onde se verificou que apenas cerca de 25% dos clientes inquiridos analisam a fatura. Acresce o facto de a contratualização de modalidades de pagamento automatizadas poder levar os clientes a não consultarem em detalhe a informação da fatura ou, pelo menos, a não o fazerem quando os valores a pagar estão dentro dos parâmetros habituais. De acordo com o exposto, e não sendo esse o fim principal da fatura, é razoável que o cliente tenha a expectativa de que a comunicação relativa à proposta de alteração das condições contratuais não seja efetuada por essa via.

Refira-se a este propósito que, na recente revisão regulamentar, a ERSE procurou destacar a relevância das alterações contratuais na relação entre os comercializadores e os clientes, detalhando as regras e condições aplicáveis àquelas e clarificando as circunstâncias em que as mesmas podem ocorrer. A nova regulamentação não define em detalhe o meio de comunicação da intenção de alterar as condições contratuais, privilegiando, por outro lado, a fatura como meio de prestação de outro tipo de informação (como o valor a pagar, os meios de pagamento, a data limite de pagamento e a data do termo do período de fidelização, quando exista). Paralelamente, a Lei n.º 5/2019, de 11 de janeiro, que estabelece o regime de cumprimento do dever de informação do comercializador de energia ao consumidor, designadamente através da fatura, não prevê a comunicação da alteração das condições contratuais enquanto elemento a incluir na fatura de energia.

Pelo exposto, a ERSE entende que a comunicação da alteração das condições contratuais através da fatura pode não se revelar como o melhor meio para comunicar a informação em apreço, uma vez que a fatura não tem como objetivo principal a comunicação dessas alterações, mas a prestação de informação relativa ao pagamento do serviço prestado, em especial sobre os consumos efetuados, o valor a pagar e a data limite de pagamento.

Assim, a alteração das condições contratuais, não respeitando a valores a pagamento, nem aos períodos a que a fatura respeita, mas sim ao futuro da relação contratual estabelecida entre o cliente e o comercializador, deve ser comunicada de forma autónoma, clara e inequívoca, colocando os clientes numa efetiva posição de conhecimento da informação em causa e permitindo-lhes tomar a decisão de dar ou não continuidade à relação contratual com as novas condições propostas, de forma consciente e esclarecida.

Recorda-se que as recomendações da ERSE não são vinculativas para os operadores, comercializadores e demais agentes de mercado visados, mas o não acolhimento das mesmas implica o dever de enviar à ERSE as informações e os elementos que em seu entender justificam a inobservância das recomendações emitidas ou a demonstração das diligências realizadas com vista à atuação recomendada ou ainda, sendo esse o caso, de outras ações que considerem mais adequadas à prossecução do objetivo da recomendação formulada [artigo 442.º, n.º 3 do RRCSEGN].

Paralelamente, as entidades destinatárias das recomendações da ERSE devem divulgar publicamente, nomeadamente através das suas páginas na Internet, as ações adotadas para a implementação das medidas recomendadas ou as razões que no seu entender fundamentam a inobservância das recomendações emitidas [artigo 442.º, n.º 4 do RRCSEGN].

RECOMENDAÇÃO:

1. Sempre que exista intenção de alterar as condições contratuais por parte do comercializador, nas situações legal e regulamentarmente permitidas, a mesma deve ser comunicada aos clientes de forma clara e transparente.

2. A forma de comunicação da proposta de alteração das condições contratuais deve ser adequada e garantir a identificação do assunto em causa, destacando-o de qualquer outra informação que possa ser comunicada juntamente com essa intenção.

3. A comunicação da proposta de alteração das condições contratuais deve ser feita por escrito e de forma autónoma, através do meio de contacto preferencial identificado pelo cliente nos termos definidos no artigo 9.º do Regulamento de Relações Comerciais dos Setores Elétrico e do Gás, devendo ser devidamente identificada para o efeito e incluir toda a informação prevista no artigo 68.º do mesmo regulamento.