

LISTA DE VERIFICAÇÃO DO CONSUMIDOR DE ENERGIA

- GUIA DE APOIO AO CONSUMIDOR DE ENERGIA -

Conheça melhor os seus direitos e deveres enquanto consumidor de electricidade e de gás natural

Coordenação: ERSE - Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (www.erse.pt), enquanto Autoridade Nacional Responsável pela Lista de Verificação do Consumidor de Energia.

Outras entidades envolvidas:

ANMP – Associação Nacional de Municípios Portugueses (www.anmp.pt)

DGC - Direcção Geral do Consumidor (www.consumidor.pt)

DGEG - Direcção Geral de Energia e Geologia (www.dgge.pt)

DECO – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (www.deco.pt)

FENACOOP – Federação Nacional das Cooperativas de Consumo (www.consumo-pt.coop/fenacoop)

GRAL – Gabinete para a Resolução Alternativa de Litígios (www.gral.mj.pt)

UGC – União Geral dos Consumidores (www.sintap.pt)

A elaboração do presente documento contém as respostas a uma lista de questões preparadas pela Comissão Europeia, constituindo um Guia de Apoio ao Consumidor de Energia que visa facilitar a compreensão do funcionamento dos mercados da electricidade e do gás natural.



ÍNDICE

1. DEVER DE INFORMAÇÃO	1
1. Quais são as entidades, na minha zona, que me podem informar sobre a mudança de fornecedor?	1
2. Quais são os meus direitos de consumidor de electricidade e/ou gás?	1
3. Onde me devo dirigir para obter mais informações sobre formas de pagamento?	2
4. De que informações preciso para avaliar ofertas alternativas de abastecimento?	2
5. O que é um fornecedor de último recurso?.....	2
6. Que tipo de informações devem aparecer na factura?	3
7. Onde obter mais informações sobre medidas de eficiência energética na minha zona?	3
8. Quem é o responsável pela defesa do consumidor na minha zona de residência?.....	3
9. Como posso saber qual é a mistura de combustíveis no meu consumo de electricidade?	4
10. Quais as outras fontes de energia oferecidas por fornecedores na minha zona de residência?.....	4
11. Como posso saber quais as fontes de energia utilizadas e se é verdadeira a informação prestada pelo meu abastecedor de que a electricidade que fornece, ou parte dela, é “verde”?.....	4
2. CONTRATOS E FACTURAÇÃO	4
12. O que é necessário fazer para celebrar um contrato de fornecimento de electricidade e/ou gás natural?	4
13. Em que situações pode ser recusado o fornecimento de electricidade ou de gás natural?	5
14. Que informações devem constar do meu contrato de fornecimento?	5
15. Quais as informações que devem constar obrigatoriamente da factura?.....	6
16. A que corresponde a potência contratada constante da minha factura de electricidade?	6
17. Quem devo contactar se a factura não incluir as informações mínimas exigidas pela legislação comunitária?	7
18. Qual deve ou pode ser a periodicidade da minha facturação?.....	7
19. Onde posso obter informações sobre o consumo efectivo durante um período específico: um ano, um mês?	7
20. Quem tem que provar que a factura ou outros documentos associados ao contrato de fornecimento chegam ao meu conhecimento?	7

21. Quais as perguntas que devo fazer a um fornecedor potencial antes de assinar um contrato?	8
22. Como posso informar-me exaustivamente sobre as diferentes possibilidades de abastecimento?	8
23. Relativamente a um contrato em vigor, como posso ter acesso às informações sobre o seu conteúdo, incluindo todos os termos e condições?.....	8
24. Quais são as regras de rescisão do contrato?.....	8
25. Onde me posso informar sobre as condições de rescisão do meu fornecedor?	9
26. Tenho direito a rescindir o contrato?.....	9
27. Mudei de fornecedor. Continuo a ter de pagar as facturas da minha antiga casa/do fornecedor anterior?	10
28. Qual é o mecanismo de tratamento de reclamações criado pelo meu fornecedor? Quais são os processos de resolução de litígios na minha zona? A quem posso recorrer para assistência gratuita?	10
29. Existe um nível mínimo de qualidade de fornecimento? Tenho direito a indemnização por incumprimento da qualidade de abastecimento predefinida?	11
30. Quais os passos que o fornecedor tem de observar antes de interromper o abastecimento por falta de pagamento da factura?.....	11
31. Quais os passos que devo dar, se suspeitar que os termos do contrato foram alterados sem o meu conhecimento? Quem devo contactar?	12
3. PREÇOS, TARIFAS E CONTROLO	12
32. Na factura, como distinguir entre preço, taxa e tarifa?	12
33. A que corresponde a contribuição para o áudio-visual constante da minha factura de electricidade? E a Taxa de Exploração de Instalações Eléctricas?	12
34. Quais as informações que o fornecedor deve indicar sobre o sistema de cobrança utilizado?	13
35. Quais são as regras relativas ao método de cálculo aplicado pelo fornecedor?	13
36. Vou ter de efectuar depósitos e pagar despesas de ligação? Como me posso informar sobre este assunto?.....	14
37. Como distinguir entre as propostas dos diversos fornecedores? Posso obter informações sobre preços unitários da energia, tendo em conta parâmetros do cálculo dos preços e possíveis mecanismos de indexação aplicáveis a todo o período do contrato?	14
38. Onde posso ter acesso a uma calculadora electrónica de preços?.....	14
39. Onde posso encontrar um meio que me ajude a comparar diferentes propostas de abastecimento?.....	15
40. Há algum guia de acompanhamento de preços recente para a minha zona?.....	15
41. Quais são as opções de pagamento de que disponho? E quais os prazos de pagamento da factura?	15

42. Quem paga as tarifas de acesso às redes?	16
43. Existe um sistema de preços regulamentados ou outras formas de controlo dos preços aplicados na minha zona? Tenho direito ao abastecimento de energia ao preço fixado por uma autoridade nacional?	16
44. Quem define os preços no mercado liberalizado?	16
45. Quem devo contactar para a instalação de contador? Posso escolher o tipo de contador?	17
46. Há algum prazo que o fornecedor deve observar para fornecer as informações sobre o consumo real de gás e/ou electricidade?	17
47. Quando e como é feita a leitura do contador?	17
48. Quando é que pode ser realizada uma leitura extraordinária?	17
49. Estou sujeito ao aumento dos preços da energia durante a vigência do contrato? De quanto em quanto tempo os preços podem ser actualizados? Há medidas oficiais que reduzam o risco de se ser confrontado com um aumento importante de preço durante a vigência do contrato?	18
50. Qual o processo (legal) que permite ao fornecedor aumentar o preço?	18
4. LIBERDADE DE ESCOLHA DE FORNECEDOR	18
51. Quem são os fornecedores activos na minha zona?	18
52. Como posso rescindir o contrato e mudar para outro fornecedor? Posso mudar de fornecedor sempre que o pretenda?	19
53. Quais são as condições gerais mínimas de rescisão em caso de mudança de fornecedor?	19
54. Encontrei uma proposta de abastecimento de energia mais favorável e decidi mudar de fornecedor. Quem trata dos documentos?	19
55. Quando se muda de fornecedor, há risco de corte do abastecimento?	19
56. Quais os motivos que me podem impedir de mudar de fornecedor?	20
57. Há situações que me impeçam de mudar para outro fornecedor sem penalizações?	20
58. Preciso de mudar o contador para mudar de fornecedor?	20
59. Continuo a receber uma única factura quando mudo de fornecedor?	20
60. Quanto me vai custar a mudança de fornecedor?	20
61. Qual o prazo máximo que o fornecedor pode invocar para vincular o consumidor ao contrato?	21
62. Quanto tempo pode demorar o processo de mudança de fornecedor?	21
63. Quem devo contactar se entender que me cobraram injustamente por ter mudado de fornecedor?	21
64. A qualidade do fornecimento pode ser afectada com a mudança de fornecedor?	22

65. O que é o código do ponto de entrega (CPE)? E o código universal de instalação (CUI)?.....	22
5. LIGAÇÃO À REDE	22
66. Quem contactar para o meu primeiro abastecimento de energia?	22
67. Tenho de assinar um contrato? Com quem?	22
68. Como posso saber qual é o meu fornecedor?	23
69. Não disponho de contrato formal de abastecimento, nem mesmo de uma proposta válida de abastecimento de energia. Qual o fornecedor obrigado a fornecer-me energia contra pagamento, com ou sem contrato formal? Qual é, à partida, o meu fornecedor?	23
70. Tenho de assinar um contrato para estar fisicamente ligado a uma rede de distribuição de energia? Com quem?	23
71. Quem devo contactar em caso de perturbação no abastecimento de energia? Quem devo contactar em caso de questões de natureza técnica relacionadas com o abastecimento de energia?	24
72. Quem é responsável por danos ocorridos em minha casa por perturbação do serviço?.....	24
73. Em caso de dificuldades financeiras temporárias, como posso evitar que me cortem o abastecimento básico de energia vital para aquecimento e cozinha?	25
74. O que acontece se o fornecedor cessar a actividade? Quem é o meu fornecedor de último recurso?.....	25
75. Em caso de crise nacional, regional ou local, ou de outros incidentes que afectem gravemente o abastecimento de energia, onde posso obter informações sobre medidas de emergência?.....	25
6. TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES	26
76. Onde posso obter mais informações sobre o procedimento de tratamento de reclamações do meu fornecedor?.....	26
77. O meu fornecedor dispõe de mediador? Os fornecedores estão obrigados a aderir a alguma forma de justiça alternativa?	26
78. Preciso de assistência na resolução de um litígio com o fornecedor ou operador de rede. Qual o organismo nacional neutro e independente a que posso recorrer gratuitamente em caso de litígio?	27
79. Quais são as medidas locais de defesa do consumidor de gás e electricidade? Como me posso informar sobre elas?	27
7. REPRESENTAÇÃO DO CONSUMIDOR.....	27
80. Quem é o responsável pela defesa do consumidor na minha zona de residência? Que acções estão actualmente a decorrer em matéria de defesa do consumidor?.....	27
81. Não há concorrência de oferta na minha zona, onde existe um único fornecedor. Com quem devo falar sobre formas de promover a concorrência?	28

82. Qual o organismo público responsável pela promoção da concorrência leal e efectiva?	28
8. MEDIDAS DE CARÁCTER SOCIAL	28
83. O que acontece se eu não reagir ao aviso de pagamento?	28
84. Em que condições pode ocorrer a interrupção do fornecimento?	29
85. Como posso evitar a interrupção do abastecimento, se não puder pagar a factura?	29
86. O que devo fazer, se me cortarem o abastecimento?	29
87. Na minha zona, aplica-se alguma definição de consumidor vulnerável? Quais os critérios que tenho de preencher para ser considerado um consumidor necessitado (vulnerável)?	30
88. De que tipo de assistência e protecção beneficiam os consumidores em situação económica precária na minha zona?	30
89. Como posso reduzir o consumo para pagar menos?	30
90. Quem devo contactar para obter mais informações sobre medidas locais a favor de consumidores vulneráveis na minha zona?	31
91. O meu rendimento não me permite efectuar investimentos dispendiosos em eficiência energética. Que alternativas existem ao meu alcance?	31
9. PRÁTICAS COMERCIAIS DESLEAIS	32
92. O que se entende por prática comercial desleal? O que devo fazer em caso de prática desleal?	32
93. O que se entende por prática comercial enganosa? O que devo fazer em caso de prática enganosa?.....	32
94. Quem devo contactar, antes de assinar o contrato, se me parecer que as informações que me deram são incorrectas? E depois de ter assinado o contrato?	32
95. Quem devo contactar se me parecer que me mudaram de fornecedor contra a minha vontade?.....	33

1. DEVER DE INFORMAÇÃO

1. QUAIS SÃO AS ENTIDADES, NA MINHA ZONA, QUE ME PODEM INFORMAR SOBRE A MUDANÇA DE FORNECEDOR?

As entidades que podem informá-lo como e quando pode mudar de fornecedor são as seguintes:

- A Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE);
- A Direcção Geral de Energia e Geologia (DGEG);
- A Direcção Geral do Consumidor (DGC);
- As associações de consumidores (tais como a DECO, a FENACOOOP, a UGC, a ACOP e a ACRA);
- Os serviços de informação e apoio ao consumidor que funcionam junto das câmaras municipais.

2. QUAIS SÃO OS MEUS DIREITOS DE CONSUMIDOR DE ELECTRICIDADE E/OU GÁS?

O consumidor de electricidade e de gás natural tem direito:

- A que a sua saúde e segurança sejam protegidas;
- À qualidade do serviço prestado;
- A ser informado e esclarecido sobre os seus direitos e deveres;
- A ter contratos redigidos em linguagem clara e sem condições enganadoras;
- A ser indemnizado, nos termos previstos na lei, pelos prejuízos sofridos;
- A aceder a mecanismos para resolver eventuais litígios;
- A participar directamente ou a ser representado por entidades com legitimidade para tal.

3. ONDE ME DEVO DIRIGIR PARA OBTER MAIS INFORMAÇÕES SOBRE FORMAS DE PAGAMENTO?

O seu fornecedor de electricidade e de gás natural deve informá-lo sobre quais os meios de pagamento que pode utilizar. A própria factura também deve conter esta informação.

Os meios de pagamento mais comuns são:

- Nas estações dos correios;
- Nas lojas autorizadas;
- Nos balcões de atendimento das empresas;
- No multibanco;
- Por transferência bancária.

Os fornecedores de electricidade e de gás natural têm o dever de colocar à disposição dos seus clientes diversos meios de pagamento, mas nenhum destes meios é obrigatório.

4. DE QUE INFORMAÇÕES PRECISO PARA AVALIAR OFERTAS ALTERNATIVAS DE ABASTECIMENTO?

Para comparar ofertas alternativas de abastecimento deve solicitar informação aos fornecedores de energia, nomeadamente sobre os seguintes aspectos:

- Os preços propostos;
- Os serviços prestados;
- As condições constantes do contrato de fornecimento, entre as quais, quantas facturas vai ou pode receber por ano, as opções tarifárias, os escalões de consumo no caso do gás, os prazos e os meios de pagamento.

5. O QUE É UM FORNECEDOR DE ÚLTIMO RECURSO?

É o fornecedor (comercializador), com licença emitida pela Direcção Geral de Energia e Geologia, que tem a obrigação de garantir o fornecimento de electricidade ou de gás natural, consoante o caso, a todos os consumidores que o solicitem, mesmo quando existem outros

fornecedores no mercado. Todos os preços praticados pelos fornecedores de último recurso (comercializadores de último recurso) são fixados pela ERSE.

6. QUE TIPO DE INFORMAÇÕES DEVEM APARECER NA FACTURA?

As facturas de electricidade e de gás natural devem conter as seguintes informações:

- Valores referentes ao consumo da energia;
- Valores referentes ao uso das redes (tarifa de acesso às redes);
- Valor, em percentagem, das fontes de energia primária utilizadas na produção da energia eléctrica adquirida pelo fornecedor (comercializador);
- Emissões de CO₂ correspondentes à energia consumida indicada na factura de electricidade;
- Contactos do fornecedor;
- Contactos destinados a situações de avaria ou emergência.

7. ONDE OBTER MAIS INFORMAÇÕES SOBRE MEDIDAS DE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA NA MINHA ZONA?

Além do próprio fornecedor (comercializador), pode contactar:

- A ERSE (www.erse.pt);
- A Direcção Geral de Energia e Geologia (www.dgge.pt);
- A Agência para a Energia – ADENE (www.adene.pt);
- As agências municipais de energia e ambiente existentes.

8. QUEM É O RESPONSÁVEL PELA DEFESA DO CONSUMIDOR NA MINHA ZONA DE RESIDÊNCIA?

A Direcção Geral do Consumidor é o organismo público que representa o Estado ao nível da política de defesa do consumidor.

As associações de consumidores, como a DECO, a UGC, a FENACOOP, a ACOP ou a ACRA na Região Autónoma dos Açores também existem para informar e ajudar os consumidores.

Localmente, existem igualmente serviços de informação e apoio ao consumidor, a funcionar junto das respectivas câmaras municipais.

9. COMO POSSO SABER QUAL É A MISTURA DE COMBUSTÍVEIS NO MEU CONSUMO DE ELECTRICIDADE?

A lei obriga a que cada factura de energia indique:

- A percentagem de cada fonte de energia primária utilizada na produção da energia eléctrica adquirida pelo respectivo fornecedor (comercializador);
- As emissões de CO₂ relativas ao consumo de electricidade facturado.

10. QUAIS AS OUTRAS FONTES DE ENERGIA OFERECIDAS POR FORNECEDORES NA MINHA ZONA DE RESIDÊNCIA?

Além da electricidade e do gás natural são também utilizados o gás de petróleo liquefeito (GPL), que inclui o gás propano e o gás butano, bem como o gasóleo de aquecimento.

11. COMO POSSO SABER QUAIS AS FONTES DE ENERGIA UTILIZADAS E SE É VERDADEIRA A INFORMAÇÃO PRESTADA PELO MEU ABASTECEDOR DE QUE A ELECTRICIDADE QUE FORNECE, OU PARTE DELA, É “VERDE”?

Chama-se habitualmente electricidade “verde” àquela que é produzida a partir de fontes renováveis.

As facturas de electricidade devem conter informação sobre as fontes de energia primária utilizadas na produção da electricidade fornecida.

Em Portugal, a REN – Rede Eléctrica Nacional (www.ren.pt) faz certificação de origem da electricidade produzida a partir de fontes renováveis.

2. CONTRATOS E FACTURAÇÃO

12. O QUE É NECESSÁRIO FAZER PARA CELEBRAR UM CONTRATO DE FORNECIMENTO DE ELECTRICIDADE E/OU GÁS NATURAL?

Pode dirigir-se:

- Ao balcão de atendimento da empresa pretendida;
- À Loja do Cidadão;
- Aos estabelecimentos comerciais autorizados a celebrar estes contratos.

Pode ainda celebrar contrato por telefone, e-mail ou na Internet.

Atenção: Se o contrato não for celebrado presencialmente receberá pelo correio toda a documentação referente ao contrato e um exemplar deste deve ser devolvido depois de assinado.

13. EM QUE SITUAÇÕES PODE SER RECUSADO O FORNECIMENTO DE ELECTRICIDADE OU DE GÁS NATURAL?

Os fornecedores (comercializadores) que actuam no mercado podem recusar o fornecimento.

Os fornecedores de último recurso só podem recusar o fornecimento de electricidade ou de gás natural se existirem dívidas relativas a contrato celebrado com o mesmo cliente, ainda que se trate de outro local de consumo, e desde que essas dívidas não tenham sido reclamadas pelo cliente junto dos tribunais, da ERSE, das associações de consumidores e de outros organismos de informação e apoio ao consumidor.

14. QUE INFORMAÇÕES DEVEM CONSTAR DO MEU CONTRATO DE FORNECIMENTO?

Os contratos de fornecimento de electricidade e de gás natural devem conter, nomeadamente os seguintes aspectos:

- A identidade e endereço do fornecedor;
- Os serviços fornecidos e os níveis de qualidade desses serviços;
- A data de início do fornecimento; outro tipo de serviços prestados;
- A possibilidade de registo como cliente com necessidades especiais;
- Os meios através dos quais pode obter informação sobre tarifas, preços e outros encargos;

- A duração do contrato, suas condições de renovação e de termo, bem como dos serviços associados;
- Os indicadores e padrões de qualidade de serviço aplicáveis, (compensações e reembolsos em caso de incumprimento);
- Os prazos máximos de resposta a pedidos de informação e a reclamações e o método a utilizar para efeitos de resolução de eventuais litígios.

15. QUAIS AS INFORMAÇÕES QUE DEVEM CONSTAR OBRIGATORIAMENTE DA FACTURA?

De acordo com a lei, todas as facturas devem ser datadas, numeradas sequencialmente e conter os seguintes elementos:

- O nome, firma ou denominação social do fornecedor (comercializador);
- A sede ou domicílio do fornecedor e do cliente;
- O N.º de Identificação Fiscal do fornecedor;
- A quantidade e denominação usual dos bens transmitidos e dos serviços prestados;
- O preço, líquido de imposto (IVA);
- As taxas aplicáveis e o montante do imposto devido;
- O motivo justificativo da não aplicação do imposto (IVA), se for caso disso;
- A data em que os bens foram colocados à disposição do adquirente ou os serviços prestados ou ainda a data em que foram efectuados pagamentos anteriores.

16. A QUE CORRESPONDE A POTÊNCIA CONTRATADA CONSTANTE DA MINHA FACTURA DE ELECTRICIDADE?

A potência contratada corresponde ao valor máximo de potência que uma instalação de electricidade pode receber da rede, limitada pelo disjuntor que controla a potência.

A potência contratada deve variar em função do tipo de aparelhos que tem em casa, mas não tem que ver com o consumo de electricidade, nem com o respectivo contador. Veja resposta à Questão 39.

17. QUEM DEVO CONTACTAR SE A FACTURA NÃO INCLUIR AS INFORMAÇÕES MÍNIMAS EXIGIDAS PELA LEGISLAÇÃO COMUNITÁRIA?

Pode reclamar junto da ERSE (www.erse.pt).

18. QUAL DEVE OU PODE SER A PERIODICIDADE DA MINHA FACTURAÇÃO?

Nos termos da lei, as facturas de electricidade e de gás natural devem ser mensais.

A regulamentação dos sectores da electricidade e do gás natural estabelece que o consumidor pode acordar com o seu fornecedor (comercializador) outra periodicidade (exs. 2 em 2 meses ou anualmente), desde que o consumidor entenda que essa periodicidade lhe é mais favorável.

19. ONDE POSSO OBTER INFORMAÇÕES SOBRE O CONSUMO EFECTIVO DURANTE UM PERÍODO ESPECIFICO: UM ANO, UM MÊS?

Pode solicitar essa informação ao seu fornecedor (comercializador).

Sempre que a factura tem por base uma leitura do contador, a mesma contém informação sobre o consumo efectivo.

Os consumidores e os fornecedores também podem fazer leituras aos contadores.

Os operadores das redes de distribuição têm a obrigação de fazer leituras de 3 em 3 meses (electricidade) ou de 2 ou 2 meses (gás natural).

Periodicamente, normalmente antes de passarem 6 meses, são realizados acertos de facturação, com base nos consumos efectivos.

20. QUEM TEM QUE PROVAR QUE A FACTURA OU OUTROS DOCUMENTOS ASSOCIADOS AO CONTRATO DE FORNECIMENTO CHEGAM AO MEU CONHECIMENTO?

São os fornecedores (comercializadores) que têm que provar que a factura emitida chegou ao destino programado (o local de consumo ou outro indicado pelo consumidor para a recepção de facturas), bem como outra documentação referente ao contrato de fornecimento.

21. QUAIS AS PERGUNTAS QUE DEVO FAZER A UM FORNECEDOR POTENCIAL ANTES DE ASSINAR UM CONTRATO?

Deve solicitar informação aos fornecedores de energia, nomeadamente sobre os seguintes aspectos:

- Os preços propostos;
- Os serviços prestados;
- As condições constantes do contrato de fornecimento, entre as quais, quantas facturas vai ou pode receber por ano, as opções tarifárias, os escalões de consumo no caso do gás, os prazos e os meios de pagamento.

22. COMO POSSO INFORMAR-ME EXAUSTIVAMENTE SOBRE AS DIFERENTES POSSIBILIDADES DE ABASTECIMENTO?

Pode consultar a lista de fornecedores (comercializadores) que actuam em Portugal continental em:

- www.dgge.pt (página na Internet da Direcção Geral de Energia e Geologia);
- www.erse.pt (página na Internet da ERSE).

23. RELATIVAMENTE A UM CONTRATO EM VIGOR, COMO POSSO TER ACESSO ÀS INFORMAÇÕES SOBRE O SEU CONTEÚDO, INCLUINDO TODOS OS TERMOS E CONDIÇÕES?

Se perdeu o seu exemplar do contrato pode solicitar uma cópia ao seu fornecedor (comercializador).

As condições gerais dos contratos de fornecimento de electricidade e de gás natural podem ser consultadas nas páginas na Internet do respectivo fornecedor.

No caso do gás natural, também pode consultar a página da ERSE na Internet (www.erse.pt), uma vez que é a ERSE que aprova as correspondentes condições contratuais gerais.

24. QUAIS SÃO AS REGRAS DE RESCISÃO DO CONTRATO?

QUANDO:

- mudo de casa?

Deve contactar o fornecedor (comercializador) e comunicar-lhe que quer cessar o contrato existente para aquele local.

Pode fazê-lo a todo o tempo no caso da electricidade ou com a antecedência de pelo menos 15 dias em relação à data em que terminaria o prazo do contrato se for de gás natural.

- arrendo a minha casa a alguém?

Deve comunicar ao fornecedor (comercializador) que arrendou a casa a alguém.

O novo utilizador da casa deve celebrar contrato de fornecimento no prazo de 15 dias, sob pena do fornecimento de electricidade ou de gás natural, consoante o caso, poder ser interrompido.

- mudo de fornecedor?

Deve contactar o novo fornecedor que tratará de todas as diligências necessárias para o efeito junto da entidade que tem a responsabilidade de gerir os processos de mudança de fornecedor.

25. ONDE ME POSSO INFORMAR SOBRE AS CONDIÇÕES DE RESCISÃO DO MEU FORNECEDOR?

O fornecedor (comercializador) deve informar os seus clientes sobre o direito destes de rescindirem (fazerem cessar) o contrato de fornecimento.

O direito de rescisão e as condições em que pode ser usado também devem constar do contrato.

26. TENHO DIREITO A RESCINDIR O CONTRATO?

SE:

- o preço aumentar?

Os fornecedores (comercializadores) devem informar directa e antecipadamente os seus clientes que o preço vai aumentar.

Se o cliente não aceitar esse aumento pode rescindir (fazer cessar) o contrato de fornecimento.

Os preços fixados administrativamente (neste caso pela ERSE), cuja alteração não depende exclusivamente do fornecedor, não constitui fundamento por si só para rescindir o contrato.

- mudar de casa?

Deve contactar o fornecedor (comercializador) e comunicar-lhe que quer cessar o contrato existente para aquele local.

Pode fazê-lo a todo o tempo no caso da electricidade ou com a antecedência de pelo menos 15 dias em relação à data em que terminaria o prazo do contrato se for de gás natural.

27. MUDEI DE FORNECEDOR. CONTINUO A TER DE PAGAR AS FACTURAS DA MINHA ANTIGA CASA/DO FORNECEDOR ANTERIOR?

Na data em que é concretizada a mudança de fornecedor (comercializador) é estabelecido o valor do consumo que constará da última factura, a partir da qual não será devido qualquer outro pagamento relativo ao contrato anterior.

28. QUAL É O MECANISMO DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES CRIADO PELO MEU FORNECEDOR? QUAIS SÃO OS PROCESSOS DE RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS NA MINHA ZONA? A QUEM POSSO RECORRER PARA ASSISTÊNCIA GRATUITA?

Todos os fornecedores (comercializadores) de electricidade e de gás natural devem ter um registo de todas as reclamações que recebem, as quais devem responder e tratar.

Os consumidores podem recorrer:

- Aos tribunais judiciais;
- A outras entidades que fazem uso de mecanismos voluntários e alternativos aos tribunais judiciais, nomeadamente:
 - ✓ A ERSE;
 - ✓ As associações de consumidores;
 - ✓ Os centros de arbitragem de conflitos de consumo;

- ✓ Os serviços municipais de informação e apoio ao consumidor.

Consulte a lista destas entidades em www.consumidor.pt.

Estas entidades podem recomendar ou sugerir soluções para os litígios concretos, como são os casos da mediação e da conciliação de conflitos ou até podem decidir vinculativamente no caso da arbitragem voluntária. Estes processos são habitualmente gratuitos ou menos dispendiosos que os meios judiciais.

29. EXISTE UM NÍVEL MÍNIMO DE QUALIDADE DE FORNECIMENTO? TENHO DIREITO A INDEMNIZAÇÃO POR INCUMPRIMENTO DA QUALIDADE DE ABASTECIMENTO PREDEFINIDA?

Sim. Existem níveis (padrões) mínimos de qualidade de serviço que as empresas que operam e fornecem electricidade e gás natural têm de cumprir.

Os consumidores afectados têm direito a uma compensação, cujo pagamento é automático, nomeadamente nas seguintes situações:

- Se as interrupções de electricidade ultrapassarem um número máximo e uma duração máxima (em horas), por ano;
- Se o fornecedor (comercializador) de electricidade ou de gás natural não responder às reclamações no prazo estipulado;
- Se o fornecedor não efectuar uma visita combinada à instalação dentro do prazo previsto.

30. QUAIS OS PASSOS QUE O FORNECEDOR TEM DE OBSERVAR ANTES DE INTERROMPER O ABASTECIMENTO POR FALTA DE PAGAMENTO DA FACTURA?

A falta de pagamento da factura de electricidade ou de gás natural pode motivar a interrupção do fornecimento.

É o operador da rede de distribuição que pode proceder à interrupção do fornecimento e após um pré-aviso enviado por escrito ao consumidor, com pelo menos 10 dias de antecedência.

31. QUAIS OS PASSOS QUE DEVO DAR, SE SUSPEITAR QUE OS TERMOS DO CONTRATO FORAM ALTERADOS SEM O MEU CONHECIMENTO? QUEM DEVO CONTACTAR?

O consumidor deve solicitar informação junto do seu fornecedor (comercializador) e apresentar a reclamação, se necessário, quando tomou conhecimento que o contrato foi alterado.

Se o consumidor não aceitar a alteração pode rescindir (fazer cessar) o contrato de fornecimento.

Em www.consumidor.pt pode consultar a lista de algumas entidades que o podem ajudar.

3. PREÇOS, TARIFAS E CONTROLO

32. NA FACTURA, COMO DISTINGUIR ENTRE PREÇO, TAXA E TARIFA?

O preço é o valor final, indicado na factura e resulta da aplicação de tarifas, relativas a:

- Energia;
- Acesso às redes (uso das redes e uso global do sistema).

A factura de electricidade inclui ainda:

- A Taxa de Exploração de Instalações Eléctricas (designada na factura por Taxa DGE);
- A Contribuição para o Áudio-visual.

33. A QUE CORRESPONDE A CONTRIBUIÇÃO PARA O ÁUDIO-VISUAL CONSTANTE DA MINHA FACTURA DE ELECTRICIDADE? E A TAXA DE EXPLORAÇÃO DE INSTALAÇÕES ELÉCTRICAS?

A contribuição para o áudio-visual é cobrada através da factura de electricidade aos consumidores com consumo superior a 400 kWh ano. Esta contribuição assegura o financiamento do serviço público de radiodifusão e de televisão.

A taxa de exploração de instalações eléctricas (designada na factura por Taxa DGE) respeita à exploração das instalações eléctricas cuja cobrança é efectuada, nos termos da lei, através da factura de electricidade.

34. QUAIS AS INFORMAÇÕES QUE O FORNECEDOR DEVE INDICAR SOBRE O SISTEMA DE COBRANÇA UTILIZADO?

O seu fornecedor de electricidade e de gás natural deve informá-lo sobre quais os meios de pagamento que pode utilizar. A própria factura também deve conter esta informação.

Os meios de pagamento mais comuns são:

- Nas estações dos correios;
- Nas lojas autorizadas;
- Nos balcões de atendimento das empresas;
- O multibanco;
- A transferência bancária.

Os fornecedores de electricidade e de gás natural têm o dever de colocar à disposição dos seus clientes diversos meios de pagamento, mas nenhum destes meios é obrigatório.

35. QUAIS SÃO AS REGRAS RELATIVAS AO MÉTODO DE CÁLCULO APLICADO PELO FORNECEDOR?

- As tarifas e preços praticados pelos fornecedores (comercializadores) de último recurso de electricidade e de gás natural são fixados pela ERSE, de acordo com os métodos de cálculo estabelecidos no Regulamento Tarifário respectivo.
- Os preços praticados no mercado são livremente acordados entre os fornecedores e os consumidores.

36. VOU TER DE EFECTUAR DEPÓSITOS E PAGAR DESPESAS DE LIGAÇÃO? COMO ME POSSO INFORMAR SOBRE ESTE ASSUNTO?

Não pode ser exigida a prestação de caução aos consumidores domésticos de electricidade e de gás natural para efeitos de celebração de contrato com o fornecedor (comercializador) de último recurso.

Os consumidores devem pagar alguns encargos devidos com a construção de uma ligação da sua instalação à rede de distribuição de electricidade ou de gás natural, de acordo com as regras aprovadas pela ERSE.

Estes encargos podem ser exigidos previamente se o prazo de execução da obra de ligação à rede não ultrapassar 20 dias úteis.

37. COMO DISTINGUIR ENTRE AS PROPOSTAS DOS DIVERSOS FORNECEDORES? POSSO OBTER INFORMAÇÕES SOBRE PREÇOS UNITÁRIOS DA ENERGIA, TENDO EM CONTA PARÂMETROS DO CÁLCULO DOS PREÇOS E POSSÍVEIS MECANISMOS DE INDEXAÇÃO APLICÁVEIS A TODO O PERÍODO DO CONTRATO?

O consumidor deve analisar cada uma das propostas concretas dos fornecedores (comercializadores).

Os fornecedores devem divulgar e enviar à ERSE, todos os anos, os preços de referência que pretendem cobrar aos consumidores de electricidade em baixa tensão (onde se incluem os domésticos), bem como, de 3 em 3 meses, os preços que efectivamente cobraram durante esse período.

Os preços praticados pelos fornecedores (comercializadores) de último recurso são fixados anualmente pela ERSE.

38. ONDE POSSO TER ACESSO A UMA CALCULADORA ELECTRÓNICA DE PREÇOS?

Se visitar a página da ERSE na Internet (www.erse.pt) pode encontrar um simulador electrónico que permite comparar as ofertas dos diferentes fornecedores (comercializadores) de electricidade que actuam no mercado.

39. ONDE POSSO ENCONTRAR UM MEIO QUE ME AJUDE A COMPARAR DIFERENTES PROPOSTAS DE ABASTECIMENTO?

Na página da ERSE na Internet (www.erse.pt) encontra:

- Um simulador electrónico para comparação de preços;
- Um simulador de facturação;
- Um simulador de potência a contratar (ajuda a escolher a potência mais adequada aos aparelhos eléctricos que se pretende utilizar).

Na página na Internet da DECO (www.deco.proteste.pt) encontra:

- Um simulador sobre potência a contratar;
- Um simulador sobre tarifas e preços.

Podem existir outros simuladores disponibilizados por outras entidades.

40. HÁ ALGUM GUIA DE ACOMPANHAMENTO DE PREÇOS RECENTE PARA A MINHA ZONA?

A ERSE divulga na sua página na Internet (www.erse.pt):

- Os preços de referência que os fornecedores (comercializadores) de electricidade se propõem praticar em cada ano;
- Os preços efectivamente aplicados pelos fornecedores de electricidade no final de cada trimestre.

41. QUAIS SÃO AS OPÇÕES DE PAGAMENTO DE QUE DISPONHO? E QUAIS OS PRAZOS DE PAGAMENTO DA FACTURA?

O seu fornecedor de electricidade e de gás natural deve informá-lo sobre quais os meios de pagamento que pode utilizar. A própria factura também contém esta informação. Os meios de pagamento mais comuns são:

- Nas estações dos correios;
- Nas lojas autorizadas;
- Nos balcões de atendimento das empresas;

- O multibanco;
- A transferência bancária.

Os fornecedores de electricidade e de gás natural têm o dever de colocar à disposição dos seus clientes diversos meios de pagamento, mas nenhum destes meios é obrigatório.

Prazos de pagamento: As facturas de electricidade para os consumidores com potência contratada até 41,4 kVA (inclui os domésticos) e as facturas de gás natural para os consumidores com consumo anual até 10 000 m³ (inclui os domésticos) devem ser pagas no prazo de 10 dias úteis a contar da data de apresentação da factura, o que coincide com a data-limite para pagamento constante de cada factura.

42. QUEM PAGA AS TARIFAS DE ACESSO ÀS REDES?

As tarifas de acesso às redes de transporte e distribuição de electricidade ou de gás natural são pagas directamente pelos fornecedores (comercializadores) aos operadores das referidas redes, mas “em nome” dos seus clientes. Ou seja, o valor correspondente ao uso das redes integra o preço a pagar pelos consumidores de electricidade e de gás natural e é devidamente identificado nas respectivas facturas, incluindo as emitidas pelos fornecedores de último recurso.

43. EXISTE UM SISTEMA DE PREÇOS REGULAMENTADOS OU OUTRAS FORMAS DE CONTROLO DOS PREÇOS APLICADOS NA MINHA ZONA? TENHO DIREITO AO ABASTECIMENTO DE ENERGIA AO PREÇO FIXADO POR UMA AUTORIDADE NACIONAL?

- Os preços aplicados pelos fornecedores (comercializadores) de último recurso são fixados pela ERSE.
- Os preços praticados no mercado liberalizados são livremente acordados com os consumidores, mas integram uma parcela (tarifa de acesso às redes) que também é fixada pela ERSE.

44. QUEM DEFINE OS PREÇOS NO MERCADO LIBERALIZADO?

Os preços praticados pelos fornecedores (comercializadores) no mercado liberalizado são estabelecidos por acordo com os consumidores, salvo uma parcela, relativa ao uso das redes de transporte e distribuição (tarifa de acesso às redes), que é aprovada pela ERSE.

45. QUEM DEVO CONTACTAR PARA A INSTALAÇÃO DE CONTADOR? POSSO ESCOLHER O TIPO DE CONTADOR?

São os operadores das redes de distribuição de electricidade e de gás natural, e não os fornecedores (comercializadores), que têm que instalar os contadores, não podendo cobrar aos consumidores qualquer quantia como preço, aluguer, amortização ou inspecção periódica que seja devida.

Normalmente, o contador não é escolhido pelo consumidor, embora este possa, mediante acordo com o operador da rede, instalar, por sua conta, um contador, desde que o mesmo disponha das características técnicas requeridas.

46. HÁ ALGUM PRAZO QUE O FORNECEDOR DEVE OBSERVAR PARA FORNECER AS INFORMAÇÕES SOBRE O CONSUMO REAL DE GÁS E/OU ELECTRICIDADE?

Não existe um prazo legal para os fornecedores (comercializadores) de electricidade e de gás natural informarem os consumidores sobre os seus consumos reais. Mas se essa informação não for prestada através da factura, num prazo não superior a 6 meses, os fornecedores podem vir a perder o direito de cobrar o valor correspondente a esses consumos.

47. QUANDO E COMO É FEITA A LEITURA DO CONTADOR?

As leituras dos contadores podem ser feitas pelo próprio consumidor, pelo seu fornecedor (comercializador) ou pelo operador da rede de distribuição. O operador da rede de distribuição tem que assegurar que tais leituras tenham lugar, de 3 em 3 meses, na electricidade, e de 2 em 2 meses no gás natural.

Não havendo leitura do contador, a facturação tem que se basear na estimativa do consumo, de acordo com a metodologia que fora escolhida pelo consumidor.

48. QUANDO É QUE PODE SER REALIZADA UMA LEITURA EXTRAORDINÁRIA?

A leitura extraordinária do contador de electricidade ou de gás natural é paga pelo consumidor e só pode ocorrer se as leituras normais não puderam ser efectuadas por

impedimento da responsabilidade do consumidor e este também não comunicou a leitura do seu contador, apesar de lhe ter sido solicitado.

49. ESTOU SUJEITO AO AUMENTO DOS PREÇOS DA ENERGIA DURANTE A VIGÊNCIA DO CONTRATO? DE QUANTO EM QUANTO TEMPO OS PREÇOS PODEM SER ACTUALIZADOS? HÁ MEDIDAS OFICIAIS QUE REDUZAM O RISCO DE SE SER CONFRONTADO COM UM AUMENTO IMPORTANTE DE PREÇO DURANTE A VIGÊNCIA DO CONTRATO?

- Os preços praticados pelos fornecedores (comercializadores) de último recurso são fixados anualmente pela ERSE, sem prejuízo de poderem ocorrer eventuais revisões extraordinárias de preços.
- Os preços praticados pelos fornecedores que actuam no mercado são livremente acordados, podendo ser alterados nos termos previstos nos próprios contratos.

A legislação publicada em 2008 estabelece mecanismos para evitar aumentos bruscos de preços a praticar pelos fornecedores (comercializadores) de último recurso de electricidade. Os custos que podem causar grandes variações nos preços são incluídos de forma gradual nas tarifas e preços aprovados pela ERSE.

50. QUAL O PROCESSO (LEGAL) QUE PERMITE AO FORNECEDOR AUMENTAR O PREÇO?

As tarifas e preços a praticar pelos fornecedores (comercializadores) de último recurso de electricidade e de gás natural são aprovados pela ERSE através de um processo administrativo que obedece às regras constantes do Regulamento Tarifário respectivo.

Os preços a praticar pelos fornecedores que actuam no mercado obedecem às regras previstas nos próprios contratos celebrados com os consumidores, excepto a parte relativa ao uso das redes que é aprovada pela ERSE.

4. LIBERDADE DE ESCOLHA DE FORNECEDOR

51. QUEM SÃO OS FORNECEDORES ACTIVOS NA MINHA ZONA?

Os fornecedores (comercializadores) de electricidade e de gás natural têm uma licença que é emitida pela Direcção-Geral de Energia e Geologia.

Pode consultar a lista de fornecedores que actuam em Portugal continental em www.dgge.pt (Direcção Geral de Energia e Geologia) e em www.erse.pt (ERSE).

52. COMO POSSO RESCINDIR O CONTRATO E MUDAR PARA OUTRO FORNECEDOR? POSSO MUDAR DE FORNECEDOR SEMPRE QUE O PRETENDA?

Com a mudança de fornecedor (comercializador) o anterior contrato de fornecimento, quando celebrado com um fornecedor de último recurso, cessa automaticamente. Os consumidores podem mudar de fornecedor até 4 vezes por ano.

53. QUAIS SÃO AS CONDIÇÕES GERAIS MÍNIMAS DE RESCISÃO EM CASO DE MUDANÇA DE FORNECEDOR?

Com a mudança de fornecedor (comercializador) o anterior contrato de fornecimento, quando celebrado com um fornecedor de último recurso, cessa automaticamente.

Os consumidores podem mudar de fornecedor até 4 vezes por ano.

Os contratos celebrados com fornecedores em regime de mercado podem conter cláusulas especiais de rescisão e eventuais penalizações pelo facto do contrato cessar antes do prazo previsto.

54. ENCONTREI UMA PROPOSTA DE ABASTECIMENTO DE ENERGIA MAIS FAVORÁVEL E DECIDI MUDAR DE FORNECEDOR. QUEM TRATA DOS DOCUMENTOS?

Uma vez assinado o contrato com o novo fornecedor (comercializador), este procederá a todas as diligências para a mudança de fornecedor junto da entidade responsável pela gestão deste processo.

55. QUANDO SE MUDA DE FORNECEDOR, HÁ RISCO DE CORTE DO ABASTECIMENTO?

Se forem observados os procedimentos para a mudança de fornecedor (comercializador) não há risco de interrupção do fornecimento.

Depois de cessar o contrato de fornecimento, só poderá haver interrupção no caso de não ser celebrado um novo contrato até ao fim do prazo previsto para o processo de mudança de fornecedor.

56. QUAIS OS MOTIVOS QUE ME PODEM IMPEDIR DE MUDAR DE FORNECEDOR?

Podem ser levantadas algumas objecções ao pedido de mudança de fornecedor (comercializador), tais como:

- A identificação insuficiente ou inválida da instalação;
- A sobreposição de pedidos de mudança de fornecedor;
- A potência indicada não normalizada ou superior à requisitada;
- Os dados do cliente não coincidentes com os registados;
- A existência de processos de fraude.

57. HÁ SITUAÇÕES QUE ME IMPEÇAM DE MUDAR PARA OUTRO FORNECEDOR SEM PENALIZAÇÕES?

Com excepção da existência de processos de fraude, as situações que impedem a mudança de fornecedor (comercializador), mencionadas na resposta à questão anterior (56), apenas não permitem a mudança de fornecedor até esclarecimento das respectivas situações.

58. PRECISO DE MUDAR O CONTADOR PARA MUDAR DE FORNECEDOR?

A mudança de fornecedor (comercializador) não requer a substituição do contador a não ser que o consumidor tenha escolhido uma opção tarifária (ex. contagem bi-horária) que, por razões técnicas, obrigue à substituição do contador existente.

59. CONTINUO A RECEBER UMA ÚNICA FACTURA QUANDO MUDO DE FORNECEDOR?

Ao mudar de fornecedor (comercializador) continuará a receber uma única factura, emitida pelo novo fornecedor.

60. QUANTO ME VAI CUSTAR A MUDANÇA DE FORNECEDOR?

O processo de mudança de fornecedor (comercializador) não tem quaisquer custos para o consumidor.

61. QUAL O PRAZO MÁXIMO QUE O FORNECEDOR PODE INVOCAR PARA VINCULAR O CONSUMIDOR AO CONTRATO?

Os contratos celebrados com os fornecedores (comercializadores) em regime de mercado têm a duração que resultar do acordo entre as partes.

Estes contratos podem prever uma duração mínima ou condições especiais para rescindir o contrato ou ainda eventuais penalizações para as situações em que o consumidor pretenda cessar o contrato antes do referido prazo mínimo.

62. QUANTO TEMPO PODE DEMORAR O PROCESSO DE MUDANÇA DE FORNECEDOR?

Como regra, o processo de mudança de fornecedor (comercializador) não demorará mais do que 15 dias úteis.

Alguns processos podem prolongar-se para além deste período quando existe a necessidade de uma intervenção no local de consumo (por exemplo a realização de uma leitura ao contador a pedido do cliente).

63. QUEM DEVO CONTACTAR SE ENTENDER QUE ME COBRARAM INJUSTAMENTE POR TER MUDADO DE FORNECEDOR?

O primeiro contacto deve ser estabelecido com o novo fornecedor (comercializador), apresentando-lhe a reclamação.

No caso de falta de resposta dentro do prazo fixado no contrato ou de insatisfação com a resposta recebida, o consumidor pode recorrer entre outros:

- À ERSE;
- A associações de consumidores;
- A serviços municipais de informação e apoio ao consumidor;
- Aos tribunais.

Pode consultar a lista destas entidades em www.consumidor.pt.

64. A QUALIDADE DO FORNECIMENTO PODE SER AFECTADA COM A MUDANÇA DE FORNECEDOR?

As características do fornecimento estão ligadas às redes de distribuição de electricidade, não se alterando em função do fornecedor (comercializador) escolhido.

65. O QUE É O CÓDIGO DO PONTO DE ENTREGA (CPE)? E O CÓDIGO UNIVERSAL DE INSTALAÇÃO (CUI)?

- O Código do Ponto de Entrega (CPE) é uma chave que permite identificar de forma inequívoca a instalação de cada consumidor de electricidade e consta da factura de electricidade.
- O Código Universal de Instalação (CUI) é uma chave que permite identificar de forma inequívoca a instalação de cada consumidor de gás natural e consta da respectiva factura.

5. LIGAÇÃO À REDE

66. QUEM CONTACTAR PARA O MEU PRIMEIRO ABASTECIMENTO DE ENERGIA?

Antes de ser celebrado o contrato de fornecimento de electricidade ou de gás natural, a instalação que pretende abastecer tem de estar ligada à respectiva rede de distribuição.

Para requisitar uma ligação à rede pode ser contactado directamente o operador da rede de distribuição ou o fornecedor (comercializador) com quem vai celebrar o contrato.

67. TENHO DE ASSINAR UM CONTRATO? COM QUEM?

Após a requisição de uma ligação à rede de distribuição de electricidade ou de gás natural, o operador da referida rede apresenta um orçamento ao consumidor, o que se traduzirá, uma vez aceite, num contrato, celebrado entre o consumidor e o operador da rede de distribuição. Este contrato cessará os seus efeitos quando for concretizada a ligação à rede e pagos os respectivos custos.

68. COMO POSSO SABER QUAL É O MEU FORNECEDOR?

Do contrato e das facturas emitidas ao abrigo desse contrato deve constar obrigatoriamente o nome do fornecedor (comercializador), assim como os respectivos meios para contacto.

Todos os consumidores de electricidade podem escolher livremente o seu fornecedor, podendo consultar, para o efeito, a listagem destes fornecedores, nomeadamente em www.dgge.pt (Direcção Geral de Energia e Geologia) ou em www.erse.pt (ERSE).

Os consumidores de gás natural com consumo anual até 10 000 m³ (inclui os domésticos), até 1 de Janeiro de 2010, só podem celebrar contrato com o fornecedor de último recurso licenciado para vender gás natural na sua área geográfica.

69. NÃO DISPONHO DE CONTRATO FORMAL DE ABASTECIMENTO, NEM MESMO DE UMA PROPOSTA VÁLIDA DE ABASTECIMENTO DE ENERGIA. QUAL O FORNECEDOR OBRIGADO A FORNECER-ME ENERGIA CONTRA PAGAMENTO, COM OU SEM CONTRATO FORMAL? QUAL É, À PARTIDA, O MEU FORNECEDOR?

Só os fornecedores (comercializadores) de último recurso estão obrigados a abastecer todos os consumidores de electricidade ou de gás natural que o solicitem, devendo celebrar o correspondente contrato de fornecimento.

Todos os consumidores de electricidade podem escolher livremente o seu fornecedor, podendo consultar, para o efeito, a listagem destes fornecedores, nomeadamente em www.dgge.pt (Direcção Geral de Energia e Geologia) ou em www.erse.pt (ERSE).

Os consumidores de gás natural com consumo anual até 10 000 m³ (inclui os domésticos), até 1 de Janeiro de 2010, só podem celebrar contrato com o fornecedor de último recurso licenciado para vender gás natural na sua área geográfica.

70. TENHO DE ASSINAR UM CONTRATO PARA ESTAR FISICAMENTE LIGADO A UMA REDE DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA? COM QUEM?

Após a requisição de uma ligação à rede de distribuição de electricidade ou de gás natural, o operador da referida rede apresenta um orçamento ao consumidor, o que se traduzirá, uma vez aceite, num contrato, celebrado entre o consumidor e o operador da rede de

distribuição. Este contrato cessará os seus efeitos quando for concretizada a ligação à rede e pagos os respectivos custos.

Após a ligação à rede, o fornecimento de electricidade ou de gás natural deverá ser iniciado com a entrada em vigor do contrato de fornecimento, celebrado com o fornecedor (comercializador).

71. QUEM DEVO CONTACTAR EM CASO DE PERTURBAÇÃO NO ABASTECIMENTO DE ENERGIA? QUEM DEVO CONTACTAR EM CASO DE QUESTÕES DE NATUREZA TÉCNICA RELACIONADAS COM O ABASTECIMENTO DE ENERGIA?

Como regra, o consumidor deve contactar sempre com o seu fornecedor (comercializador), pois foi com ele que celebrou um contrato de fornecimento de electricidade ou de gás natural.

Existem, no entanto, alguns assuntos que são da responsabilidade do operador da rede de distribuição, e que podem ser tratados directamente com aquele operador da rede, tudo dependendo do que ficou acordado entre este e o fornecedor:

Estes assuntos são os seguintes:

- As ligações à rede de distribuição;
- As avarias;
- As situações de emergência;
- As leituras dos contadores.

Nos casos em que o consumidor deve tratar estes assuntos directamente com o operador da rede de distribuição, o fornecedor deve informá-lo sobre todos os meios úteis e necessários para contacto.

72. QUEM É RESPONSÁVEL POR DANOS OCORRIDOS EM MINHA CASA POR PERTURBAÇÃO DO SERVIÇO?

Se os danos reclamados tiverem origem na rede de distribuição de electricidade e a responsabilidade pela anomalia for do operador dessa rede, caberá a este mesmo operador pagar uma indemnização ao consumidor afectado.

Contudo, em rigor, só os tribunais podem decidir quem é responsável pelos danos causados em equipamentos eléctricos e demais prejuízos decorrentes da perturbação do serviço.

73. EM CASO DE DIFICULDADES FINANCEIRAS TEMPORÁRIAS, COMO POSSO EVITAR QUE ME CORTEM O ABASTECIMENTO BÁSICO DE ENERGIA VITAL PARA AQUECIMENTO E COZINHA?

Não existe nenhum mecanismo que permita evitar a interrupção do fornecimento de electricidade ou de gás natural por dificuldades no pagamento das respectivas facturas.

O que pode acontecer, e tem sido prática frequente, é o consumidor pedir ao fornecedor (comercializador) que este aceite o pagamento das facturas em prestações, acordando um plano de pagamento faseado, com valores adequados às suas possibilidades económico-financeiras do momento.

74. O QUE ACONTECE SE O FORNECEDOR CESSAR A ACTIVIDADE? QUEM É O MEU FORNECEDOR DE ÚLTIMO RECURSO?

Se o seu fornecedor (comercializador) de electricidade ou de gás natural deixar de exercer essa actividade, terá de passar a ter outro fornecedor.

Ou escolhe um outro fornecedor que actua no mercado liberalizado, no caso da electricidade, celebrando um novo contrato de fornecimento, ou o abastecimento passará a ser assegurado por um fornecedor de último recurso.

Até 1 de Janeiro de 2010, os consumidores de gás natural apenas podem ser abastecidos pelo fornecedor de último recurso.

75. EM CASO DE CRISE NACIONAL, REGIONAL OU LOCAL, OU DE OUTROS INCIDENTES QUE AFECTEM GRAVEMENTE O ABASTECIMENTO DE ENERGIA, ONDE POSSO OBTER INFORMAÇÕES SOBRE MEDIDAS DE EMERGÊNCIA?

É o próprio Estado que é chamado a intervir numa situação de crise energética, com carácter de urgência. Para obter mais e melhores informações sobre este assunto deverá contactar a Comissão de Planeamento Energético de Emergência (www.cppe.min-economia.pt).

6. TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

76. ONDE POSSO OBTER MAIS INFORMAÇÕES SOBRE O PROCEDIMENTO DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES DO MEU FORNECEDOR?

O contrato de fornecimento de electricidade e de gás natural deve indicar qual o método que o seu fornecedor (comercializador) utiliza para responder e tratar as reclamações que recebe. Se não ficar satisfeito pode solicitar a ajuda junto:

- Da ERSE;
- De associações de consumidores;
- De serviços municipais de informação e apoio ao consumidor.

Consulte a lista destas entidades em www.consumidor.pt.

77. O MEU FORNECEDOR DISPÕE DE MEDIADOR? OS FORNECEDORES ESTÃO OBRIGADOS A ADERIR A ALGUMA FORMA DE JUSTIÇA ALTERNATIVA?

O contrato de fornecimento de electricidade e de gás natural deve indicar qual o método que o seu fornecedor (comercializador) utiliza para responder e tratar as reclamações que recebe.

Se não ficar satisfeito pode solicitar a ajuda junto:

- Da ERSE;
- De associações de consumidores;
- De serviços municipais de informação e apoio ao consumidor.

Consulte a lista de entidades que o podem ajudar sobre este assunto em www.consumidor.pt.

Os fornecedores não estão obrigados a aderir aos mecanismos de resolução alternativa de litígios, como a mediação, a conciliação ou a arbitragem voluntária, mas fazem-no cada vez mais frequentemente.

78. NECESSITO DE ASSISTÊNCIA NA RESOLUÇÃO DE UM LITÍGIO COM O FORNECEDOR OU OPERADOR DE REDE. QUAL O ORGANISMO NACIONAL NEUTRO E INDEPENDENTE A QUE POSSO RECORRER GRATUITAMENTE EM CASO DE LITÍGIO?

A ERSE é uma entidade pública, reguladora dos sectores eléctrico e do gás natural, independente no exercício das suas funções, com competências para intervir na resolução extrajudicial de litígios decorrentes do relacionamento comercial e contratual existente naqueles sectores, sem quaisquer custos para o consumidor. Pode contactar a ERSE através do endereço erse@erse.pt e dos formulários na Internet em www.erse.pt.

Pode ainda recorrer a associações de consumidores, centros de arbitragem de conflitos de consumo, serviços municipais de informação e apoio ao consumidor, entre outros. Consulte a lista destas entidades em www.consumidor.pt.

79. QUAIS SÃO AS MEDIDAS LOCAIS DE DEFESA DO CONSUMIDOR DE GÁS E ELECTRICIDADE? COMO ME POSSO INFORMAR SOBRE ELAS?

Funcionam junto das câmaras municipais, serviços de informação e apoio ao consumidor, os quais podem informá-lo sobre as medidas locais de defesa do consumidor, em prática ou projectadas.

7. REPRESENTAÇÃO DO CONSUMIDOR

80. QUEM É O RESPONSÁVEL PELA DEFESA DO CONSUMIDOR NA MINHA ZONA DE RESIDÊNCIA? QUE ACÇÕES ESTÃO ACTUALMENTE A DECORRER EM MATÉRIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR?

A Direcção-Geral do Consumidor é o organismo público, que representa o Estado na política de defesa do consumidor. Esta Direcção Geral, bem como as associações de consumidores e outros organismos de informação e apoio ao consumidor (consulte lista destas entidades em www.consumidor.pt) podem informá-lo sobre possíveis acções de defesa do consumidor que estejam a decorrer, incluindo na área da energia.

81. NÃO HÁ CONCORRÊNCIA DE OFERTA NA MINHA ZONA, ONDE EXISTE UM ÚNICO FORNECEDOR. COM QUEM DEVO FALAR SOBRE FORMAS DE PROMOVER A CONCORRÊNCIA?

À Direcção-Geral de Energia e Geologia cabe licenciar os fornecedores (comercializadores) de electricidade e de gás natural (www.dgge.pt).

A ERSE deve fomentar a concorrência nos sectores da electricidade e do gás natural (www.erse.pt).

A Autoridade da Concorrência regula genericamente a matéria da concorrência (www.adc.pt).

82. QUAL O ORGANISMO PÚBLICO RESPONSÁVEL PELA PROMOÇÃO DA CONCORRÊNCIA LEAL E EFECTIVA?

Sem prejuízo das competências atribuídas à Direcção Geral de Energia e Geologia e à ERSE no sector energético, a Autoridade da Concorrência é a entidade pública a quem cabe assegurar o respeito pelas regras de concorrência, contando com a colaboração das entidades reguladoras dos vários sectores, como é o caso da ERSE. Para mais e melhor informação pode contactar a Autoridade da Concorrência em www.concorrenca.pt.

8. MEDIDAS DE CARÁCTER SOCIAL

83. O QUE ACONTECE SE EU NÃO REAGIR AO AVISO DE PAGAMENTO?

O não pagamento da factura de electricidade ou de gás natural dentro do prazo indicado pode motivar a cobrança de juros de mora.

Os consumidores domésticos podem ter de pagar uma quantia mínima em vez de juros de mora, destinada a cobrir exclusivamente custos administrativos causados pelo atraso.

A falta de pagamento da factura também pode conduzir à interrupção do fornecimento, após um pré-aviso por escrito, com pelo menos 10 dias de antecedência.

84. EM QUE CONDIÇÕES PODE OCORRER A INTERRUPTÃO DO FORNECIMENTO?

As causas que podem motivar a interrupção do fornecimento de electricidade ou de gás natural são as seguintes:

- Caso fortuito ou de força maior;
- Razões de segurança;
- Razões de interesse público;
- Razões de serviço;
- Acordo com o consumidor;
- Situações da responsabilidade do consumidor (ex. Falta de pagamento da factura).

A interrupção do fornecimento só pode ocorrer após o envio, por escrito, de um pré-aviso, com a antecedência mínima de 10 dias em relação à data prevista para o corte.

O pré-aviso deve conter o motivo da interrupção, os meios que o consumidor tem ao seu dispor para evitar a interrupção, as condições para voltar a ser abastecido e os custos que tem que suportar com o corte e religação do fornecimento.

85. COMO POSSO EVITAR A INTERRUPTÃO DO ABASTECIMENTO, SE NÃO PUDER PAGAR A FACTURA?

Não existe nenhum mecanismo que permita evitar a interrupção do fornecimento de electricidade ou de gás natural por dificuldades no pagamento das respectivas facturas. O que pode acontecer, e tem sido prática frequente, é o consumidor pedir ao fornecedor (comercializador) que este aceite o pagamento das facturas em prestações, acordando um plano de pagamento faseado, com valores adequados às suas possibilidades económico-financeiras do momento.

86. O QUE DEVO FAZER, SE ME CORTAREM O ABASTECIMENTO?

Se houver corte do fornecimento de electricidade ou de gás natural, deverá contactar o seu fornecedor (comercializador) e solicitar informação sobre o motivo que conduziu à interrupção.

Em caso de litígio, e sem prejuízo de poder recorrer aos tribunais, o consumidor pode solicitar a intervenção junto:

- Da ERSE;
- De associações de consumidores;
- De outros serviços de apoio ao consumidor.

Consulte lista destas entidades em www.consumidor.pt.

87. NA MINHA ZONA, APLICA-SE ALGUMA DEFINIÇÃO DE CONSUMIDOR VULNERÁVEL? QUAIS OS CRITÉRIOS QUE TENHO DE PREENCHER PARA SER CONSIDERADO UM CONSUMIDOR NECESSITADO (VULNERÁVEL)?

Em Portugal não existe uma definição de consumidor vulnerável.

Existem sim consumidores de electricidade e de gás natural com necessidades especiais que podem beneficiar de algumas regras específicas no relacionamento que têm com os seus fornecedores (comercializadores).

Contacte o seu fornecedor para solicitar informação e requerer o registo como cliente com necessidades especiais, se for esse o caso.

88. DE QUE TIPO DE ASSISTÊNCIA E PROTECÇÃO BENEFICIAM OS CONSUMIDORES EM SITUAÇÃO ECONÓMICA PRECÁRIA NA MINHA ZONA?

Qualquer tipo de assistência económica ou social que possa ser prestada aos consumidores, incluindo os de electricidade e de gás natural, deve ser procurada nos serviços existentes nas Juntas de Freguesia correspondentes às áreas de residência.

89. COMO POSSO REDUZIR O CONSUMO PARA PAGAR MENOS?

Cada consumidor pode adoptar medidas que lhe permitam reduzir o consumo e torná-lo mais eficiente. Além do seu fornecedor (comercializador) pode obter mais informações sobre este assunto junto:

- Da ERSE (www.erse.pt);
- Da Direcção-Geral de Energia e Geologia (www.dgge.pt);

- Da Agência para a Energia (www.adene.pt);
- De agências municipais de energia e ambiente.

90. QUEM DEVO CONTACTAR PARA OBTER MAIS INFORMAÇÕES SOBRE MEDIDAS LOCAIS A FAVOR DE CONSUMIDORES VULNERÁVEIS NA MINHA ZONA?

Qualquer tipo de assistência económica ou social que possa ser prestada aos consumidores, incluindo os de electricidade e de gás natural, deve ser procurada nos serviços existentes nas Juntas de Freguesia correspondentes às áreas de residência.

No caso dos chamados clientes com necessidades especiais (ver resposta à Questão 87) pode ser igualmente contactado o Secretariado Nacional de Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência (www.snripd.pt).

91. O MEU RENDIMENTO NÃO ME PERMITE EFECTUAR INVESTIMENTOS DISPENDIOSOS EM EFICIÊNCIA ENERGÉTICA. QUE ALTERNATIVAS EXISTEM AO MEU ALCANCE?

Existem muitas medidas que podem reduzir o consumo de energia sem grandes custos. Eis alguns exemplos:

- Desligue as luzes quando deixa de utilizar os espaços;
- Desligue os aparelhos eléctricos no interruptor em vez de os deixar em stand-by;
- Limpe uma vez por ano a parte traseira do frigorífico;
- Procure trabalhar sempre com a carga máxima das máquinas de lavar/secar roupa e loiça.

Além do seu fornecedor (comercializador), pode obter mais informações sobre este assunto junto:

- Da ERSE (www.erse.pt);
- Da Direcção-Geral de Energia e Geologia (www.dgge.pt);
- Da Agência para a Energia (www.adene.pt);
- De agências municipais de energia e ambiente.

9. PRÁTICAS COMERCIAIS DESLEAIS

92. O QUE SE ENTENDE POR PRÁTICA COMERCIAL DESLEAL? O QUE DEVO FAZER EM CASO DE PRÁTICA DESLEAL?

Uma prática comercial desleal corresponde a um comportamento de um profissional que pode enganar ou confundir o consumidor sobre uma determinada situação, levando-o a assinar um contrato que de outro modo não o teria feito.

Além dos tribunais, pode pedir apoio junto de várias entidades (consulte a lista destas entidades em www.consumidor.pt), incluindo a ERSE (www.erse.pt), que dispõe de competências especiais nos sectores da electricidade e do gás natural.

93. O QUE SE ENTENDE POR PRÁTICA COMERCIAL ENGANOSA? O QUE DEVO FAZER EM CASO DE PRÁTICA ENGANOSA?

Uma prática comercial enganosa é desleal, consistindo na utilização de informações falsas por parte de um profissional, que pode levar o consumidor a assinar um contrato que de outro modo não o teria feito. Além dos tribunais, pode pedir apoio junto de várias entidades (consulte a lista destas entidades em www.consumidor.pt), incluindo a ERSE (www.erse.pt), que dispõe de competências especiais nos sectores da electricidade e do gás natural.

94. QUEM DEVO CONTACTAR, ANTES DE ASSINAR O CONTRATO, SE ME PARECER QUE AS INFORMAÇÕES QUE ME DERAM SÃO INCORRECTAS? E DEPOIS DE TER ASSINADO O CONTRATO?

Antes ou depois de assinar um contrato de fornecimento de electricidade ou de gás natural, se lhe parecer que as informações prestadas não são correctas pode contactar:

- A ERSE;
- Uma associação de consumidores;
- Outros serviços de apoio ao consumidor.

Consulte lista destas entidades em www.consumidor.pt.

95. QUEM DEVO CONTACTAR SE ME PARECER QUE ME MUDARAM DE FORNECEDOR CONTRA A MINHA VONTADE?

Depois de confirmar se passou a ter outro fornecedor (comercializador) de electricidade ou de gás natural) contra a sua vontade, solicite ajuda junto:

- Da ERSE;
- De uma associação de consumidores;
- De um centro de arbitragem de conflitos de consumo;
- De outros serviços de apoio ao consumidor.

Consulte lista destas entidades em www.consumidor.pt.