

# Regulador da energia lança campanha para combater mitos e defender consumidores

20 de Março, 2017

O regulador da energia quer combater um conjunto de mitos existentes no setor sobre fidelização, serviços associados aos contratos de fornecimento de eletricidade e gás natural, tarifas transitórias, leituras e meios de pagamento da fatura para defender os consumidores. No folheto que a partir de hoje será distribuído por várias organizações de apoio ao consumidor, a Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) alerta que a fidelização no fornecimento de eletricidade e de gás natural não é proibida, mas que “se existir, deve ser explicada e demonstrada ao consumidor qual a vantagem associada”, indica a agência Lusa.

Alertando que “o período de fidelização não se renova automaticamente”, a ERSE lembra que a existência de um período de obrigação de permanecer com o mesmo fornecedor durante um determinado período de tempo não impede os clientes de mudarem de fornecedor, mas que “o fim antecipado do contrato pode originar uma compensação ao fornecedor”.

Um outro mito é que para ter um contrato de energia é necessário ter outros serviços: “O fornecimento de eletricidade e de gás natural não pode ser condicionado à subscrição de serviços e a existência de serviços adicionais não deve prejudicar o direito a mudar de fornecer”.

A questão dos serviços adicionais associados ao fornecimento de eletricidade e de gás natural já tinha sido motivo de uma recomendação às empresas na semana passada, um tema que ainda deverá vir a ser debatido no parlamento, depois de terem sido noticiadas várias queixas de consumidores.

“Os fornecedores que tenham ofertas comerciais com serviços adicionais devem disponibilizar uma oferta de fornecimento equivalente sem esses serviços”, realça o regulador, recomendando ao consumidor que solicite toda a informação para verificar “se a proposta de serviço adicional lhe é favorável e útil antes de se veicular”.

Sobre a liberalização do mercado – cujo prazo foi recentemente alargado para os clientes domésticos até dezembro de 2020 -, a ERSE garante que quando acabarem as tarifas transitórias ninguém ficará sem energia: “Não existe risco de não ter escolha ou fornecedor disponível”.

“Combata este mito não se deixando pressionar pela aproximação de uma data de extinção de tarifas reguladas”, adverte, sublinhando que “atualmente, a maioria das ofertas oferece condições de preço mais favoráveis que a tarifa transitória”.

Sobre as leituras de consumos, o regulador realça que todos os consumidores

podem comunicar a leitura e ter a faturação ajustada aos consumos reais, informando que a comunicação de leitura pelo consumidor tem o mesmo valor da leitura efetuada pela empresa.

Ainda sobre o pagamento das faturas, o organismo que regula o setor acautela os consumidores que “os fornecedores de energia estão obrigados a disponibilizar vários meios de pagamento, incluindo pagamento em dinheiro”, rejeitando o mito de que os pagamentos das faturas tenham que ser por débito direto.

Mas, admite, “pode acontecer que o fornecedor pratique um preço mais vantajoso se pagar as faturas por débito direto na conta bancária, mas, mesmo nestas situações, poderá a todo o tempo revogar a autorização de débito”, acrescenta.