

Queixas no sector da energia aumentaram com liberalização

6 de Agosto, 2015

As queixas no sector da energia cresceram desde que entrou em funcionamento o mercado liberalizado, disse hoje a DECO, justificando o aumento das reclamações com o maior número de contratações e mudanças de comercializador.

No sector da energia, gás natural e electricidade, “o número de reclamações e de contactos dos consumidores tem vindo a aumentar” porque há cada vez mais contratos a ser celebrados, seja a nível de novas contractações ou mudanças de comercializador, explicou à agência Lusa a jurista Ana Sofia Ferreira, daquela associação de defesa dos consumidores. “Neste momento, já não são apenas os consumidores que vão mudar de casa e que fazem um contrato novo, são também consumidores que têm um contrato ainda no mercado regulado e que querem passar para o mercado livre, ou que estão dentro do mercado livre e querem escolher outro comercializador que apresenta uma melhor proposta comercial”, disse a responsável da DECO à Lusa.

O aumento do número de contratos implica também mais problemas para os consumidores: prazos de mudança de comercializador que não são cumpridos, informações que não são prestadas ao consumidor e situações de dupla facturação são os mais comuns, mas há também queixas de práticas comerciais desleais. Segundo Ana Sofia Ferreira, existem cada vez mais situações em que são feitos contratos ao domicílio ou por telefone com recurso a “práticas enganosas dos consumidores na angariação de novos clientes”, contratos esses que podem ser anulados.

Tratando-se de um serviço público essencial, qualquer consumidor tem o direito de celebrar um contrato de fornecimento de gás, desde que sejam cumpridos alguns requisitos, nomeadamente ter sido criado um local de fornecimento e ter uma instalação apta em termos de segurança, o que tem de ser comprovado mediante uma inspeção. Já as dívidas de titulares anteriores do mesmo local de fornecimento não são impeditivas. “Não é uma situação que possa originar a rejeição do contrato”, esclareceu a jurista da DECO. Além disso, quando é celebrado o contrato de fornecimento de gás deve ser indicada a data de fornecimento. “Se não for possível iniciar o fornecimento na data que estava contratualmente prevista, o comercializador tem obrigatoriamente de prestar informação ao consumidor relativamente ao motivo pelo qual não está a cumprir aquilo que foi acordado no contrato”, seja por uma inspeção de gás que não foi realizada, um relatório que não está conforme ou um código de fornecimento que não corresponde ao do operador, explicou.

De acordo com a Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), uma vez efectuado o contacto com o consumidor e estabelecido um contrato, é o comercializador que “deve notificar o gestor [distribuidor] da mudança desse facto e do início do processo de transição entre fornecedores (se já existir um) ou de activação do serviço (se não existir fornecimento activo)”. Se houver impedimentos relativos à mudança ou à activação, estes têm de ser

obrigatoriamente comunicados ao comercializador, “que fica responsável por transmitir, com rigor e clareza, esta informação ao consumidor”. No entanto, não existem “prazos padronizados para a atuação no quadro da contratação – a fase entre a captação de um cliente e a entrada do processo na plataforma de mudança”, acrescenta a ERSE, que apenas inscreveu nos seus regulamentos da qualidade de serviço um indicador que visa medir o desempenho dos comercializadores neste domínio.

A primeira informação sobre este indicador vai ser disponibilizada em Outubro, no âmbito dos relatórios de qualidade de serviço a disponibilizar a partir do próximo mês de outubro, e permitirá “distinguir entre as práticas mais diligentes e as que correspondem a um mau serviço comercial, sendo, nesse sentido, mais um elemento de escolha dos fornecedores de eletricidade e de gás natural”.