

**GUIA DO CONSUMIDOR DE ELECTRICIDADE
NO MERCADO LIBERALIZADO**

RESPOSTA ÀS QUESTÕES MAIS FREQUENTES

Dezembro 2010

Rua Dom Cristóvão da Gama n.º 1-3.º
1400-113 Lisboa
Telefone: 21 303 32 00
Fax: 21 303 32 01
E-mail: erse@erse.pt
Internet: www.erse.pt

ÍNDICE

1	NOTA INTRODUTÓRIA	1
2	CONCEITOS GERAIS.....	3
3	MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR.....	7
4	CONTRATAÇÃO.....	11
5	PREÇOS.....	15
6	FACTURAÇÃO E PAGAMENTO.....	17
7	QUALIDADE DE SERVIÇO	19

1 NOTA INTRODUTÓRIA

Desde 4 de Setembro de 2006 todos os consumidores em Portugal continental passaram a poder escolher o seu comercializador de electricidade.

A comercialização de electricidade pode ser exercida pelos comercializadores de último recurso e pelos comercializadores que actuam no mercado liberalizado, designados por comercializadores em regime de mercado.

Os clientes com potência contrata até 41,4 kVA (Baixa Tensão Normal - BTN), onde se incluem os consumidores domésticos e empresas de reduzida dimensão, podem contratar o fornecimento de electricidade com um comercializador de último recurso ou com um comercializador em regime de mercado.

Com a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 104/2010, de 29 de Setembro, a ERSE deixa de aprovar tarifas reguladas para clientes em Muito Alta Tensão (MAT), Alta Tensão (AT), Média Tensão (MT) e Baixa Tensão Especial (BTE). Este diploma aprovou ainda as seguintes alterações:

- a) Para novos clientes em MAT, AT, MT ou BTE, a partir de 30 de Setembro de 2010, os contratos de fornecimento só podem ser celebrados com um comercializador em regime de mercado. A lista dos comercializadores no mercado está disponível na página na Internet da ERSE e da Direcção Geral de Energia e Geologia.
- b) Para clientes em MAT, AT, MT ou BTE dos comercializadores de último recurso (EDP Serviço Universal e comercializadores exclusivamente em baixa tensão):
 - A partir de 1 de Janeiro de 2011, se permanecerem no comercializador de último recurso, ser-lhes-á aplicável uma tarifa agravada publicada pela ERSE.
 - Até 31 de Dezembro de 2011, devem escolher um comercializador em regime de mercado, solicitando a mudança de comercializador (sem custos).
- c) Se já é um cliente de um comercializador em regime de mercado as condições não se alteram. Para mudar de comercializador, deverá seleccionar o comercializador em regime de mercado que melhor proposta lhe apresentar.

O Guia de Consumidor de Electricidade no Mercado de Electricidade pretende dar resposta às questões mais frequentes dos consumidores de electricidade e melhorar o seu nível de informação sobre a actuação no mercado liberalizado. Organizado em capítulos, o Guia dá resposta a 60 questões sobre os assuntos considerados mais relevantes para os consumidores de electricidade.

2 CONCEITOS GERAIS

1. O que significa o mercado liberalizado?

O mercado considera-se liberalizado quando vários operadores podem concorrer livremente em preços e condições comerciais, observando as regras da concorrência, a lei geral e os regulamentos aplicáveis. O transporte e a distribuição – enquanto monopólios naturais – permanecem actividades exercidas em regime de serviço público e em exclusivo, sendo garantido o acesso de terceiros às redes em condições de transparência e não discriminação.

2. Qual a legislação aplicável ao mercado liberalizado?

Ao mercado liberalizado aplicam-se as leis gerais assim como os regulamentos do sector eléctrico aprovados pela ERSE (Regulamento de Relações Comerciais, Regulamento do Acesso às Redes e às Interligações e Regulamento Tarifário) e pela Direcção Geral de Energia e Geologia, todos disponíveis na página da ERSE na Internet (www.erse.pt).

3. A legislação sobre defesa do consumidor também se aplica ao mercado liberalizado?

Sim. A legislação de defesa do consumidor, em particular a Lei n.º 24/96, de 31 de Julho, aplica-se em qualquer relação contratual entre um fornecedor de bens ou serviços e um consumidor. Nos termos da lei considera-se consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços, ou transmitidos quaisquer direitos destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma actividade económica que vise a obtenção de benefícios.

4. Quais as funções de um comercializador em regime de mercado?

O comercializador adquire electricidade para a vender aos clientes que com ele celebraram um contrato de fornecimento, que obedecerá às regras entre eles acordadas.

5. O que é o “comercializador de último recurso”?

A função de comercializador de último recurso foi criada para garantir o fornecimento aos consumidores de electricidade. Desde a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 104/2010 (30 de Setembro de 2010), o comercializador de último recurso apenas pode celebrar contratos de fornecimento para instalações em baixa tensão com potência contratada até 41,4 kVA (BTN), onde se incluem os consumidores domésticos e empresas de reduzida dimensão. O comercializador de último recurso está sujeito ao regime de tarifas e preços regulados.

Em Portugal continental, a comercialização de último recurso é assegurada pelos comercializadores de último recurso, ou seja, pela EDP Serviço Universal e por um conjunto de pequenos distribuidores que actuam localmente.

6. Quem pode ser comercializador de electricidade?

A actividade de comercialização de electricidade está sujeita a licenciamento da Direcção Geral de Energia e Geologia. Para melhor informação sobre os comercializadores licenciados que exercem a sua actividade em Portugal poderá consultar esta entidade através da sua página na Internet, em www.dgge.pt, ou a página da ERSE, em www.erse.pt, que disponibilizam a lista dos comercializadores a actuar em Portugal.

7. A ERSE também regula os comercializadores em regime de mercado?

Embora funcionando em regime de mercado, os comercializadores, na medida em que prestam um serviço público essencial definido como tal na Lei n.º 23/96 (Lei dos Serviços Públicos Essenciais), com as alterações introduzidas pela Lei n.º 12/2008, deverão obedecer às condições estabelecidas na referida lei, nos regulamentos da ERSE e na demais legislação aplicável.

8. O que acontece se o meu comercializador deixar de actuar no mercado?

Nesta situação, o consumidor deverá celebrar contrato com outro comercializador, seja ele um comercializador em regime de mercado ou o comercializador de último recurso, o qual se encarregará de promover o processo de mudança de comercializador.

9. Qual a origem da electricidade fornecida pelos comercializadores?

Todos os comercializadores de electricidade estão obrigados a incluírem nas facturas informação sobre a origem da energia eléctrica que adquiriram para venderem aos seus clientes (*mix*). Esta informação, normalmente designada por rotulagem, inclui as fontes de energia primária utilizadas na produção da electricidade adquirida pelo comercializador (ex.: energia hídrica, eólica, carvão, gás natural, etc.), em termos percentuais, bem como as emissões de CO₂ associadas ao consumo de cada factura.

10. Posso escolher um comercializador de electricidade verde?

Sim, podem existir comercializadores que vendem electricidade com menores impactes ambientais associados à sua produção. Estas ofertas têm por base sistemas de certificação que asseguram a origem da electricidade.

11. Posso adquirir electricidade no estrangeiro?

Sim. Os consumidores podem adquirir electricidade no estrangeiro nos termos previstos no Regulamento de Relações Comerciais.

12. Que redes são utilizadas para o fornecimento dos clientes dos comercializadores em regime de mercado?

São utilizadas as redes de transporte e de distribuição do sistema eléctrico público, cujo acesso é assegurado a todos os clientes em igualdade de circunstâncias, quer sejam abastecidos pelo comercializador de último recurso ou pelos comercializadores em regime de mercado.

3 MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR

13. O que tenho de fazer para mudar de comercializador?

Deve inteirar-se previamente das condições das propostas alternativas de modo a escolher a mais vantajosa para o seu caso. Em seguida, deve contactar o novo comercializador para celebrar o contrato de fornecimento. Uma vez assinado o contrato, o novo comercializador tratará de todos os procedimentos necessários com a entidade responsável pela mudança de comercializador.

14. Que factores devo tomar em consideração para a minha decisão de escolha de comercializador?

Para além dos factores que o consumidor entenda que são importantes considerando as características da sua instalação, a ERSE recomenda a verificação dos seguintes aspectos:

- Comparação de preços.
- Periodicidade de facturação.
- Condições e modos de pagamento.
- Serviços fornecidos relacionados com o fornecimento de energia eléctrica.
- Condições gerais e particulares dos contratos.
- Duração mínima e condições de denúncia dos contratos, incluindo eventuais penalizações.

15. Quem é a entidade responsável pela gestão dos processos de mudança de comercializador?

Actualmente, a EDP Distribuição é a entidade responsável pela gestão dos processos de mudança de comercializador.

16. Quantas vezes e com que frequência posso mudar de comercializador?

Os consumidores podem mudar de comercializador até 4 vezes em cada período de 12 meses.

17. A operação de mudança de comercializador tem encargos para os consumidores?

Não. Pela mudança de comercializador não podem ser cobrados encargos.

18. Os consumidores são obrigados a mudar de comercializador?

Não. A mudança de comercializador é uma decisão dos consumidores. Todavia, no âmbito do aprofundamento do processo de liberalização do mercado de electricidade, foi aprovada legislação que obriga os consumidores de maior dimensão (MAT, AT, MT e BTE) que estejam a ser abastecidos por um comercializador de último recurso, a estabelecerem novo contrato de fornecimento com um dos comercializadores em regime de mercado a actuar em Portugal. Estes consumidores devem mudar de comercializador até 31 de Dezembro de 2011.

Os consumidores em BTN (onde se incluem os domésticos) que o pretendam, podem continuar a ser abastecidos pelo comercializador de último recurso.

19. Podem ser levantadas objecções a um pedido de mudança de comercializador?

O pedido de mudança de comercializador é aceite no caso de não se verificar nenhuma situação impeditiva do mesmo. As situações impeditivas foram regulamentadas pela ERSE e podem ser de diferente natureza, nomeadamente a identificação insuficiente ou inválida da instalação, a sobreposição de pedidos de mudança, potência indicada não normalizada ou superior à potência requisitada ou licenciada, dados do cliente não coincidentes com os registados e existência de processos de fraude.

Os clientes podem igualmente ver-se impedidos de contratar o fornecimento com um comercializador em regime de mercado se existirem valores em dívida ao comercializador de último recurso, que não tenham sido contestados junto de tribunais ou de entidades com competência para a resolução extrajudicial de conflitos.

20. Em que circunstâncias posso rescindir o contrato com o comercializador de último recurso?

Os clientes podem rescindir o seu contrato com o comercializador de último recurso em qualquer momento. A celebração de novo contrato de fornecimento com um comercializador em regime de mercado implica a rescisão de forma automática do contrato de fornecimento vigente com o comercializador de último recurso, verificados os prazos de mudança de comercializador.

21. Qual a duração típica de um processo de mudança de comercializador?

Os procedimentos e prazos de mudança de comercializador dependem da necessidade ou não de actuação no local de consumo. No caso de ser necessária uma actuação no local de consumo (ex.: alteração no equipamento de medida ou realização de leitura extraordinária) os prazos de

mudança de comercializador dependem do agendamento e execução, pelo distribuidor, das intervenções solicitadas, cujos prazos e regras foram regulamentados pela ERSE.

Quando não seja necessária a actuação no local de consumo e desde que as informações constantes do pedido de mudança estejam correctas, a activação de mudança ocorre num prazo que não excede os 10 dias úteis.

22. Preciso obrigatoriamente de assinar um contrato para mudar de comercializador?

Sim. O fornecimento de electricidade pressupõe a celebração de um contrato entre o cliente e um comercializador.

23. Os contratos com os comercializadores em regime de mercado podem implicar um prazo mínimo de permanência?

Os contratos de fornecimento celebrados com os comercializadores em regime de mercado têm a duração que resultar do acordo das partes. Os contratos podem prever uma duração mínima ou condições especiais de rescisão (incluindo penalizações) caso essa duração mínima não seja observada.

24. No caso de um consumidor ter estabelecido contrato com um comercializador em regime de mercado pode voltar a ser abastecido pelo comercializador de último recurso?

Os consumidores em BTN, onde se incluem os domésticos, que estejam a ser abastecidos por um comercializador em regime de mercado podem voltar a celebrar um contrato de fornecimento com o comercializador de último recurso.

Desde 30 de Setembro de 2010, os consumidores em MAT, AT, MT e BTE que já tenham contratado ou venham a contratar o seu fornecimento com um comercializador em regime de mercado não podem voltar a ser abastecidos por um comercializador de último recurso.

25. A mudança de comercializador implica qualquer alteração na potência contratada?

Não. As características técnicas da instalação não se alteram com a mudança de comercializador.

26. Posso ficar sem fornecimento de electricidade ao mudar de comercializador?

Não. Se forem observados os procedimentos aprovados para mudança de comercializador não há risco de interrupção de fornecimento. Após a denúncia do contrato, só haverá interrupção no caso de não ser celebrado novo contrato de fornecimento de electricidade.

27. Preciso de mudar de contador?

Não. O contador é propriedade do distribuidor e não do comercializador, pelo que o mesmo se mantém. Só haverá substituição do contador no caso de haver alteração do perfil de consumo que determine tecnicamente a necessidade de o substituir (ex.: opção por contagem bi-horária ou outras modalidades que careçam de um contador com características diferentes).

28. Preciso de mudar algum aparelho eléctrico em casa?

Não, já que as características técnicas de fornecimento não se alteram, sendo reguladas através do Regulamento da Qualidade de Serviço, aprovado pela Direcção Geral de Energia e Geologia e disponível na página da ERSE na Internet.

4 CONTRATAÇÃO

29. Os comercializadores em regime de mercado podem recusar celebrar um contrato comigo?

Os comercializadores em regime de mercado não estão sujeitos à obrigação de fornecimento de electricidade, pelo que podem recusar celebrar o correspondente contrato com os consumidores que o solicitem.

30. Que medidas existem para que os contratos de fornecimento dos comercializadores respeitem os direitos dos consumidores?

As condições contratuais devem ser equitativas e previamente conhecidas do consumidor antes da celebração ou confirmação do contrato. Além disso, as cláusulas contratuais devem ser redigidas em linguagem clara e compreensível, sem carácter enganador ou abusivo, em conformidade com o previsto na lei.

A legislação e a regulamentação do sector eléctrico estabelecem que os contratos de fornecimento de electricidade entre os comercializadores e os seus clientes devem especificar nomeadamente os seguintes aspectos:

- A identidade e o endereço do comercializador.
- Serviços fornecidos e os níveis de qualidade desses serviços, bem como a data de início de fornecimento.
- Outro tipo de serviços que sejam contemplados no contrato, designadamente serviços de manutenção.
- A possibilidade de registo como cliente com necessidades especiais, nos termos previsto no Regulamento da Qualidade de Serviço.
- Os meios através dos quais pode ser obtida informação actualizada sobre as tarifas e preços e outros encargos eventualmente aplicáveis.
- A duração do contrato, as condições de renovação e termo do contrato e dos serviços que lhe sejam associados.
- Os indicadores e padrões de qualidade de serviço aplicáveis, bem como as compensações e as disposições de reembolso aplicáveis quando os padrões de qualidade de serviço estabelecidos ou contratados não forem observados.
- Os prazos máximos de resposta a pedidos de informação ou reclamações que lhe sejam dirigidos.

- O método a utilizar para efeitos de resolução de eventuais conflitos.

31. Que informações me podem ser exigidas pelos comercializadores para a celebração do contrato?

Dos contratos têm de constar algumas informações indispensáveis à identificação do cliente e à caracterização da instalação (ex.: nível de tensão, potência contratada, etc.), nos termos previstos na regulamentação aplicável. Além destas, só poderão ser solicitadas informações que respeitem a legislação relativa à protecção dos dados pessoais ou as que forem expressamente consentidas pelos clientes.

32. O que tenho de fazer para celebrar um contrato de fornecimento relativamente a uma instalação nova, que nunca tenha sido abastecida de electricidade?

O cliente deverá celebrar contrato de fornecimento com o comercializador escolhido. Se for cliente em baixa tensão normal (com potência contratada até 41,4 kW) poderá ainda escolher o comercializador de último recurso. A instalação deverá possuir ligação à rede e estar certificada pela Certiel.

33. Se pretender alterar a potência contratada a quem a devo solicitar?

As alterações de potência contratada deverão ser solicitadas junto do seu comercializador.

34. O meu comercializador pode recusar a resolução do meu contrato?

Não. Qualquer das partes pode rescindir o contrato. Contudo, para proceder à resolução do mesmo é necessário atender às suas cláusulas gerais e particulares. O contrato pode prever, por exemplo, uma antecedência mínima para efeitos de cessação do mesmo.

35. Em regime de mercado, quem pode denunciar um contrato?

O contrato de fornecimento de electricidade pode ser denunciado pelo cliente ou pelo comercializador.

No caso da denúncia do contrato ser efectuada por iniciativa do comercializador compete ao comercializador informar por escrito o cliente, na data de comunicação da denúncia do contrato, da necessidade de celebração de um novo contrato de fornecimento de electricidade dentro do prazo máximo de 20 dias úteis. Se o cliente não celebrar novo contrato de fornecimento naquele prazo, será concretizada a interrupção de fornecimento.

No caso da denúncia do contrato ser efectuada pelo cliente, este deve comunicar a denúncia junto do comercializador. O comercializador comunica ao gestor do processo de mudança de comercializador o pedido de denúncia. Uma vez confirmada a denúncia do contrato de fornecimento, a interrupção do fornecimento poderá ocorrer caso o cliente não celebre novo contrato com outro comercializador de electricidade.

36. Em que condições poderá o comercializador em regime de mercado interromper o meu fornecimento de electricidade?

As causas que podem motivar a interrupção do fornecimento estão tipificadas no Regulamento de Relações Comerciais. Os comercializadores em regime de mercado poderão solicitar a interrupção do fornecimento de energia eléctrica nos seguintes casos, quando exigíveis: a) falta de pagamento das facturas; b) de actualização ou de reforço das cauções,

37. Em caso de reclamação com o comercializador em regime de mercado, como devo proceder?

As reclamações deverão ser sempre enviadas em primeiro lugar para o comercializador com quem o cliente celebrou contrato de fornecimento. No caso de não ficar satisfeito com a resposta, ou o comercializador não lhe responder dentro do prazo máximo estabelecido no contrato de fornecimento para o efeito, poderá reclamar junto da ERSE ou de outra entidade vocacionada para a defesa do consumidor ou para a resolução extrajudicial de conflitos, sem prejuízo do recurso para os tribunais.

Caso o comercializador disponha de atendimento presencial, poderá igualmente dirigir-se às instalações do comercializador onde este efectue atendimento ao público e solicitar o livro de reclamações para aí formular a sua reclamação.

38. Os comercializadores estão obrigados a aderir a alguma forma de justiça alternativa?

Após a apresentação da reclamação junto do seu comercializador (de último recurso ou em regime de mercado), qualquer cliente poderá reclamar junto da ERSE ou de outras entidades, no âmbito da resolução extrajudicial de conflitos.

A adesão a mecanismos extrajudiciais de resolução de conflitos é voluntária. No caso dos comercializadores terem aderido voluntariamente a mecanismos alternativos para a resolução de litígios, essa informação consta obrigatoriamente dos contratos.

5 PREÇOS

39. Quem define os preços praticados pelos comercializadores em regime de mercado?

Os preços praticados pelos comercializadores aos seus clientes são livres, sendo acordados entre as partes. Os preços dos comercializadores incluem também as tarifas de acesso às redes que são aprovadas pela ERSE.

40. Como posso comparar os preços praticados pelos comercializadores em regime de mercado?

A comparação dos preços pode ser efectuada através da análise comparativa das propostas de fornecimento apresentadas pelos diferentes comercializadores.

A ERSE disponibiliza na sua página na Internet um simulador que permite aos consumidores simular o valor anual das facturas de electricidade, tendo por base a informação sobre os seus consumos e as ofertas de preços dos comercializadores em regime de mercado.

41. Os preços dos comercializadores em regime de mercado são mais baixos?

Não necessariamente. Consoante a conjuntura económica e o grau de desenvolvimento da concorrência, poderemos ter preços de electricidade mais competitivos ou não.

42. Qual a periodicidade de actualização tarifária em regime de mercado e em regime regulado?

Em regime de mercado, os preços da energia e a margem de comercialização são estabelecidos e actualizados de acordo com a política comercial de cada comercializador, livremente praticada por este.

As tarifas de electricidade praticadas pelo comercializador de último recurso são aprovadas anualmente pela ERSE.

As tarifas de acesso às redes aplicáveis a ambos os regimes são estabelecidas anualmente pela ERSE.

43. No mercado liberalizado, quem paga as tarifas de acesso às redes?

Os comercializadores são responsáveis pelo cumprimento das obrigações decorrentes do acesso às redes pelos seus clientes. Por sua vez, os comercializadores repercutem estes valores na factura que apresentam aos seus clientes.

44. Os comercializadores em regime de mercado podem aplicar tarifas diferentes aos seus clientes?

À excepção das tarifas de acesso às redes, reguladas pela ERSE, que são iguais para todos os consumidores em igualdade de condições, os comercializadores em regime de mercado podem praticar preços diferenciados, de acordo com os seus próprios critérios.

45. Quem pode beneficiar da tarifa social?

A partir de 1 de Janeiro de 2011, podem beneficiar da tarifa social os clientes economicamente vulneráveis identificados na legislação aprovada sobre esta matéria, independentemente de serem abastecidos pelo comercializador de último recurso ou por um comercializador em regime de mercado. Esses clientes terão que fazer prova da sua condição elegível junto do comercializador respectivo. O preço final da tarifa social dos comercializadores em regime de mercado é livre. O comercializador de último recurso aplica a tarifa social publicada pela ERSE.

Até 1 de Julho de 2011 manter-se-á transitoriamente em aplicação a tarifa social aos clientes que dela vinham a beneficiar, nos termos estabelecidos no Regulamento Tarifário.

6 FACTURAÇÃO E PAGAMENTO

46. Qual a periodicidade da facturação de energia eléctrica?

A periodicidade da facturação será mensal, salvo se o cliente acordar com o comercializador outro prazo que considere que lhe é mais favorável.

47. Ao mudar de comercializador, continuo a receber uma única factura?

Sim, continua a receber uma única factura que é emitida pelo seu comercializador.

As facturas a apresentar pelos comercializadores aos seus clientes devem conter os elementos necessários a uma completa, clara e adequada compreensão de todos os valores facturados.

48. Quais devem ser as componentes da factura dos comercializadores?

Além da informação sobre o preço da electricidade e os valores de consumo relativos ao período de facturação, as facturas emitidas por todos os comercializadores devem desagregar os valores facturados evidenciando, nomeadamente os valores relativos às tarifas de acesso às redes.

49. Qual o consumo a considerar na data de mudança de comercializador?

O consumo a considerar para efeitos de mudança de comercializador pode ser obtido através de leitura directa do contador ou de estimativa de consumo efectuadas pelo distribuidor. O cliente, o comercializador cessante ou o novo comercializador podem sempre solicitar a realização de uma leitura extraordinária, suportando, neste caso, os encargos correspondentes à prestação deste serviço.

50. O comercializador em regime de mercado também pode facturar com base em estimativas de consumo?

Sem prejuízo de as partes acordarem em sentido contrário, a estimativa é um método admitido para proceder à facturação. Contudo, os dados de consumo que sejam obtidos por utilização de estimativas de consumo devem ter em conta o direito do cliente à escolha da metodologia a aplicar, entre as opções existentes.

51. Na nova factura, continuará a ser-me debitada a contribuição audiovisual?

A contribuição audiovisual, nos termos da Lei n.º 30/2003, de 22 de Agosto, assegura o financiamento do serviço público de radiodifusão, sendo o seu pagamento efectuado através da factura relativa ao fornecimento de electricidade, estando isentos os consumidores cujo consumo anual seja inferior a 400 kWh e os consumidores não domésticos que desenvolvam uma actividade agrícola, nos termos do DL 107/2010, de 13 de Outubro.

52. Na nova factura poderão ser aplicadas outras taxas?

As taxas que actualmente são cobradas através da factura de electricidade resultam de imperativos legais, pelo que, eventuais novas taxas dependerão também de aprovação através de diploma legal.

53. Podem-me ser cobrados consumos mínimos?

Não. A imposição e cobrança de consumos mínimos são proibidas por lei.

54. Quais os prazos de pagamento da factura e as consequências em caso de mora?

Nos termos da lei, o prazo de pagamento da factura de electricidade é de 10 dias úteis a contar da data da sua apresentação. Os comercializadores e os consumidores poderão acordar outro prazo de pagamento, desde que o mesmo se mostre mais favorável a estes últimos. As consequências em caso de mora são as que resultarem do previsto nos respectivos contratos de fornecimento.

55. Pode-me ser imposta uma determinada forma de pagamento?

Todos os comercializadores têm o dever de colocar à disposição dos seus clientes diversos meios de pagamento, ainda que nenhum desses meios seja obrigatório, podendo as partes acordar a modalidade de pagamento pretendida. A factura contém habitualmente informação sobre os meios de pagamento disponíveis, sendo os mais comuns os seguintes: estações dos correios; lojas autorizadas; balcões de atendimento das empresas; multibanco e transferência bancária.

7 QUALIDADE DE SERVIÇO

56. O Regulamento da Qualidade de Serviço também se aplica aos comercializadores em regime de mercado?

O Regulamento da Qualidade de Serviço aplica-se a todos os comercializadores. No entanto, estabelece diversos indicadores e padrões relativos à qualidade de serviço comercial que só são aplicáveis ao comercializador de último recurso.

57. Que garantias são dadas aos clientes dos comercializadores em regime de mercado no que se refere à qualidade de serviço técnica?

As características técnicas do fornecimento de electricidade aos clientes dos comercializadores em regime de mercado são iguais às dos clientes do comercializador de último recurso. A qualidade de serviço técnica diz respeito à actividade de distribuição, que compete ao distribuidor, que a exerce em regime de exclusividade. Assim, quer os clientes dos comercializadores em regime de mercado, quer os clientes do comercializador de último recurso têm direito ao pagamento das compensações previstas no Regulamento da Qualidade de Serviço no caso de incumprimento dos padrões da qualidade de serviço técnica aplicáveis. O pagamento de eventuais compensações é efectuado de forma automática através da factura, independentemente de qual seja o comercializador.

58. Que garantias são dadas aos clientes dos comercializadores em regime de mercado no que se refere à qualidade de serviço comercial?

No âmbito do Regulamento da Qualidade de Serviço, os comercializadores em regime de mercado devem assegurar aos seus clientes:

- Uma modalidade de atendimento (presencial, telefónica ou escrita, na qual se inclui o correio electrónico) que garanta o relacionamento comercial completo com os seus clientes.
- Um atendimento telefónico permanente e gratuito para a comunicação de leituras e avarias, seja através de meios próprios ou através do distribuidor.
- Informação rigorosa e actualizada sobre os diversos aspectos da relação contratual, tais como: utilização eficiente de electricidade, contratos de fornecimento, preços, serviços disponíveis, modalidades de facturação e pagamento e formas de apresentação de reclamações.
- Meios de comunicação e de atendimento adequados às especificidades dos clientes com necessidades especiais, designadamente a informação individual no caso de interrupções de fornecimento previstas, objecto de pré-aviso.

59. Que fazer em caso de interrupção de fornecimento?

Deve comunicar a interrupção de fornecimento ao seu comercializador, que o poderá ajudar a identificar a razão da interrupção, ou directamente ao distribuidor, através dos contactos indicados na sua factura. O seu comercializador disponibilizará toda a informação sobre os meios e formas de contacto a utilizar em cada caso.

60. A quem devo apresentar a minha reclamação sobre qualidade de serviço técnica?

As reclamações relativas à qualidade de serviço técnica deverão ser apresentadas ao comercializador, que as deverá expor ao distribuidor.