

### TEMA : ATRASO NA FATURAÇÃO DE ELETRICIDADE E DE GÁS NATURAL

#### Boas Práticas na Resolução de Conflitos

##### ENQUADRAMENTO:

A ausência de faturação por parte de alguns comercializadores de eletricidade e de gás natural durante alguns meses e a posterior apresentação ao cliente de uma única fatura com a totalidade do valor em dívida tem motivado reclamações frequentes junto desta Entidade Reguladora. Algumas das situações descritas revelam-se incomportáveis para a vulnerabilidade económica de muitos agregados familiares.

Verificámos ainda que são várias as situações que originam o atraso na emissão de faturação, sendo diferentes as justificações apresentadas, assim como as soluções propostas pelos comercializadores para os casos concretos.

Sem prejuízo das disposições legais e regulamentares aplicáveis ao tema, justifica-se a elaboração da presente recomendação de boas práticas a adotar pelos comercializadores de eletricidade e de gás natural na resolução de conflitos emergentes da falta e atraso da faturação aos consumidores.

##### A ERSE RECOMENDA:

1. O comercializador deve informar direta e antecipadamente os consumidores que venham a ser afetados pelo atraso na faturação, logo que disso tenha conhecimento, utilizando o meio indicado pelo cliente como **contacto preferencial** (carta; email; sms; outro).
2. O comercializador deve disponibilizar informação publicamente, nomeadamente na sua **página na internet**, relativa à situação ocorrida, suas causas e medidas de correção adotadas, bem como sobre os **canais de atendimento ao cliente** preparados para responder às solicitações.
3. O comercializador deve informar e propor ao cliente o pagamento em prestações, sem prejuízo do direito deste a optar pelo pagamento integral do valor da fatura.
4. O comercializador deve adequar os seus serviços de atendimento ao cliente de modo a dotá-los de **informação e de capacidade de resolução de casos concretos**, designadamente através da celebração de acordos de pagamento, em **horário de atendimento alargado** durante o período necessário à regularização das situações criadas pelo atraso da faturação.

## FUNDAMENTAÇÃO:

A periodicidade da faturação de eletricidade e de gás natural deve ser mensal, salvo se as partes acordarem um prazo de periodicidade diferente, desde que o cliente a considere mais favorável (artigo 120.º, n.º 1 e n.º 2 do RRC-Regulamento de Relações Comerciais da Eletricidade e artigo 101.º, n.º 1 e n.º 2 do RRC-Regulamento de Relações Comerciais do Gás Natural).

No entanto, sempre que a periodicidade acordada não for observada, o pagamento do valor exigido pode ser fracionado em prestações mensais a pedido do consumidor, considerando o período objeto de faturação e sem prejuízo do regime aplicável em sede de prescrição e caducidade (artigo 120.º, n.º 3 do RRC da Eletricidade e artigo 101.º, n.º 3 do RRC do Gás Natural). Neste aspeto em particular, o RRC do Gás Natural foi um pouco mais além, estabelecendo para o comercializador o dever de informar previamente o consumidor do seu direito ao pagamento fracionado.

A ausência de faturação gera o acúmulo da contabilização dos consumos, cujo registo pode ser obtido seja através de leituras reais seja mediante a aplicação de métodos de estimação dos consumos ou ainda pela conjugação de ambos. No caso dos clientes em baixa tensão normal – BTN (potência contratada até 41,4 kVA), sempre que um acerto de faturação baseada em estimativas de consumo resulte em valor igual ou superior ao do consumo médio mensal da instalação consumidora nos seis meses anteriores ao mês em que é realizado esse acerto, a regulamentação já prevê especificamente que o comercializador deve apresentar ao cliente, na fatura de acerto, um plano automático de regularização plurimensal, num máximo de 12 frações. Esta obrigação de fracionamento do pagamento não prejudica o direito de opção do cliente pelo pagamento integral do valor em dívida (artigo 131.º, n.ºs 6, 7 e 8 do RRC da Eletricidade e artigo 112.º n.ºs 6, 7 e 8 do RRC do Gás Natural).

Os procedimentos necessários à aplicação deste regime no caso do setor elétrico constam da Diretiva da ERSE n.º 8/2015, de 27 de maio, que também dispôs sobre o valor mensal do acerto a pagar mensalmente.

Sobre as competências da ERSE, no âmbito dos seus poderes de supervisão, o artigo 11.º, n.º 2, alínea b) dos seus estatutos (aprovados em anexo ao Decreto-Lei n.º 97/2002, de 12 de abril, na última redação pelo Decreto-Lei n.º 84/2013, de 25 de junho) refere que a ERSE pode emitir recomendações no quadro da Lei e dos regulamentos aplicáveis.

Por sua vez, o artigo 325.º do RRC da Eletricidade e o artigo 267.º do RRC do Gás Natural, vêm prever expressamente que:

“1 – Sempre que o entenda necessário, a ERSE pode formular recomendações (...) aos comercializadores, no sentido de serem adotadas ações consideradas adequadas ao cumprimento dos princípios e regras consagrados nos regulamentos cuja aprovação e verificação integram as competências da ERSE, nomeadamente as relativas ao funcionamento do mercado e à proteção dos direitos dos consumidores.

2 - As recomendações previstas no número anterior não são vinculativas para os operadores e comercializadores visados, mas o não acolhimento das mesmas implica para as empresas o dever de enviar à ERSE as informações e os elementos que em seu entender justificam a inobservância das recomendações emitidas ou a demonstração das diligências realizadas com vista à atuação recomendada ou ainda, sendo esse o caso, de outras ações que considerem mais adequadas à prossecução do objetivo da recomendação formulada.

3 - As empresas, destinatárias das recomendações da ERSE, devem divulgar publicamente, nomeadamente através das suas páginas na Internet, as ações adotadas para a implementação das medidas recomendadas ou as razões que no seu entender fundamentam a inobservância das recomendações emitidas.”

**Abril de 2018**