

## ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS ENERGÉTICOS

**Despacho n.º 3278-A/2006 (2.ª série).** — Nos termos do artigo 169.º do Regulamento de Relações Comerciais (RRC), aprovado através do despacho n.º 18 993-A/2005, de 31 de Agosto, publicado em suplemento ao *Diário da República*, 2.ª série, os contratos de fornecimento de energia eléctrica a celebrar entre os comercializadores regulados e os seus clientes devem integrar como condições gerais um conjunto mínimo de informações, aprovado pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), na sequência de propostas apresentadas pelos comercializadores regulados e após consulta às associações de consumidores de âmbito nacional e de interesse genérico e às de interesse específico para o sector eléctrico. Este preceito aplica-se igualmente às Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira, ao abrigo da norma remissiva constante do artigo 232.º do RRC, nos termos do qual as propostas devem ser apresentadas pela concessionária do transporte e distribuição da Região Autónoma dos Açores (RAA) e pela concessionária do transporte e distribuidor vinculado da Região Autónoma da Madeira (RAM).

Trata-se de uma nova solução regulatória relativamente ao regime estabelecido para esta matéria pelo anterior RRC, nos termos do qual a ERSE procedia à aprovação das próprias condições contratuais gerais.

Esta alteração decorreu da ponderação de duas circunstâncias principais.

Por um lado, o reconhecimento de que as cláusulas contratuais gerais já assentam num quadro legal e regulamentar devidamente consolidado, a nível nacional e comunitário, submetendo-se a um regime específico, completado por diversas normas vigentes em sede de protecção dos consumidores. No caso particular do sector eléctrico, este regime é reforçado com o disposto no anexo A da Directiva n.º 54/2003/CE, de 26 de Junho, que estabelece as regras comuns para o mercado interno da electricidade.

O anexo A da referida directiva comunitária é reproduzido integralmente pela Portaria n.º 139/2005, de 3 de Fevereiro, que regulamenta a actividade de comercialização de energia eléctrica, adoptando para o ordenamento jurídico português o mesmo elenco de medidas de protecção dos consumidores.

O RRC, no seu artigo 154.º, reitera o regime constante dos diplomas supra-identificados, salientando um conjunto de aspectos essenciais que devem estar especificados em todos os contratos de fornecimento de energia eléctrica, bem como algumas regras sobre as características exigidas às condições contratuais a utilizar e os direitos associados a possíveis alterações contratuais. A este propósito, refira-se a necessidade de as condições contratuais gerais serem redigidas em linguagem clara, precisa e compreensível e apresentadas de forma facilmente visível, em conformidade com o disposto pelo regime das cláusulas contratuais gerais.

Por outro lado, a liberdade de escolha do fornecedor, resultante da abertura do mercado de electricidade a todos os consumidores, motiva uma regulamentação menos restritiva e mais permeável ao acordo das partes, mas sempre com a preocupação pela garantia do equilíbrio do mercado, para o qual é exigida a observância de obrigações de serviço público e de serviço universal, previstas para o sector eléctrico, onde se incluem, nomeadamente, as medidas destinadas a proteger os direitos e interesses dos consumidores.

Neste contexto, e no seio dos sistemas eléctricos públicos, verifica-se a permanência da celebração de contratos de adesão, com cláusulas contratuais gerais pré-elaboradas, sem a facultade e a capacidade de os clientes negociarem livremente o conteúdo destas condições gerais. Esta preocupação continua a manifestar-se apenas nos clientes abastecidos em baixa tensão (BT) e em média tensão (MT), considerando que os clientes em alta tensão (AT) e muito alta tensão (MAT) acedem mais facilmente ao acervo de informação existente sobre o sector eléctrico e dispõem habitualmente de maior liberdade de celebração e de estipulação nos contratos celebrados com os respectivos fornecedores de energia eléctrica. Considera-se, nesta medida, que as condições gerais dos contratos de fornecimento de energia eléctrica devem continuar a desempenhar a função essencial de proporcionar mais e melhor informação aos consumidores de energia eléctrica sobre os seus principais direitos e obrigações.

A regulamentação vigente prevê que as condições gerais dos contratos de fornecimento a celebrar no âmbito dos sistemas eléctricos públicos devem contemplar um conjunto mínimo de informações sobre aspectos fundamentais do relacionamento contratual e comercial, o que não prejudica a possibilidade de os comercializadores regulados fazerem incluir nas cláusulas contratuais gerais outras informações que considerem relevantes ao serviço prestado, sempre em cumprimento das disposições legais e regulamentares aplicáveis. Podem ser informações adicionais, designadamente as que dizem respeito a questões de natureza técnica e relacionadas com a segurança nas instalações de utilização dos clientes que, embora ultrapassem o domínio do relacionamento comercial e contratual, são sempre recomendáveis.

Os comercializadores regulados, em Portugal continental, e as concessionárias responsáveis pelo fornecimento de energia eléctrica nos sistemas eléctricos públicos das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira apresentaram as suas propostas. As associações de consumidores visadas foram posteriormente consultadas e remeteram à ERSE os seus comentários.

Em cumprimento do disposto nos artigos 169.º e 232.º do RRC e ao abrigo do previsto no artigo 10.º dos seus estatutos, aprovados em anexo ao Decreto-Lei n.º 97/2002, de 12 de Abril, o conselho de administração da ERSE deliberou o seguinte:

1 — Aprovar o conjunto mínimo de informações a integrar as condições gerais dos contratos de fornecimento de energia eléctrica a celebrar pelos comercializadores regulados em Portugal continental, pela concessionária do transporte e distribuição da RAA, pela concessionária do transporte e distribuidor vinculado da RAM e os respectivos clientes abastecidos em BT e MT, constante do anexo ao presente despacho e que dele faz parte integrante.

2 — Revogar o despacho n.º 7952-A/2002, publicado no suplemento ao *Diário da República*, 2.ª série, de 17 de Abril de 2002, e o despacho n.º 12 792-A/2003, publicado no suplemento ao *Diário da República*, 2.ª série, de 2 de Julho de 2003.

3 — O presente despacho entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação.

3 de Fevereiro de 2006. — O Conselho de Administração: *António Jorge Viegas de Vasconcelos — Maria Margarida de Lucena Corrêa de Aguiar — Pedro Luís de Oliveira Martins Pita Barros.*

### ANEXO

#### Artigo 1.º

#### Objecto

Nos termos do artigo 169.º e da norma remissiva constante do artigo 232.º, ambos do Regulamento de Relações Comerciais (RRC), são objecto do presente despacho as regras aplicáveis ao conjunto mínimo de informações que devem integrar os contratos de fornecimento de energia eléctrica a celebrar no seio dos sistemas eléctricos públicos.

#### Artigo 2.º

#### Âmbito de aplicação

1 — Encontram-se abrangidas pela aplicação do presente despacho as seguintes entidades:

- Os comercializadores regulados em Portugal continental;
- A concessionária do transporte e distribuição da Região Autónoma dos Açores (RAA);
- A concessionária do transporte e distribuidor vinculado da Região Autónoma da Madeira (RAM).

2 — São excluídos do âmbito de aplicação do presente despacho os contratos de fornecimento de energia eléctrica celebrados ou a celebrar com os clientes abastecidos em alta tensão (AT) e em muito alta tensão (MAT).

#### Artigo 3.º

#### Conjunto mínimo de informações

1 — Sem prejuízo do disposto no artigo 154.º do RRC, as condições gerais dos contratos de fornecimento de energia eléctrica a celebrar entre as entidades previstas no n.º 1 do artigo 2.º e os seus clientes devem integrar informação clara e completa sobre as matérias constantes da tabela seguinte:

Assunto	Descrição
Obrigações de serviço público e de serviço universal.	Regras sobre a obrigação de fornecimento, seus requisitos e situações de excepção, bem como sobre a regularidade, qualidade e preço do fornecimento.
Medição e leitura .....	Regras aplicáveis aos seguintes aspectos:  Fornecimento e instalação dos equipamentos de medição; Realização de leituras, periodicidade das leituras, comunicação das leituras, aviso de leitura; Leitura extraordinária, condições, procedimentos e encargos.

Assunto	Descrição	Assunto	Descrição
Controlo da potência .....	Informação relativa ao controlo de potência em clientes BTN, designadamente sobre a necessidade de instalação de dispositivos destinados a limitar a potência ao valor estabelecido no contrato e sobre as regras aplicáveis no caso de ser efectuada a alimentação trifásica por razões técnicas.	Qualidade de serviço .....	Informação sobre os padrões de qualidade de serviço vigentes e aplicáveis, compensações devidas e procedimentos para a sua atribuição e pagamento.
Alterações contratuais .....	Regras relativas às alterações contratuais, nomeadamente sobre os procedimentos para a alteração da potência contratada.	Cessação do contrato de fornecimento.	Regras vigentes sobre os seguintes aspectos:  Motivos de cessação do contrato previstos; Consequências da cessação do contrato; Direito de resolução nos contratos celebrados à distância, prazo e forma de exercício.
Facturação .....	Informação sobre os seguintes aspectos:  Dados de consumo utilizados na facturação — leituras e estimativas; Utilização das estimativas; Direito de escolha da metodologia de estimativa pelo cliente, entre as opções disponíveis; Proibição de cobrança de consumos mínimos; Facturação detalhada — desagregação dos valores facturados, evidenciando, nomeadamente, os valores relativos às tarifas de acesso às redes; Periodicidade da facturação — regras aplicáveis; Acertos de facturação — motivos, condições, prazos e situações de excepção.	Reclamações e resolução de conflitos.	Informação relativa à apresentação e tratamento de reclamações e aos meios alternativos de resolução de conflitos existentes.
Facturação/pagamento .....	Informação sobre o direito à quitação parcial da factura perante serviços funcionalmente dissociáveis do fornecimento de energia eléctrica.		
Pagamento .....	Regras relativas a:  Prazos de pagamento. Cobrança de juros de mora e da quantia mínima em caso de mora, quando aplicável.		
Caução .....	Informação sobre o regime de caução aplicável, designadamente quando pode ser devida a sua prestação, cálculo do valor da caução, condições de alteração, utilização e restituição.		
Tarifas e preços .....	Informação sobre as tarifas aplicáveis e opções tarifárias vigentes.		
Interrupção do fornecimento de energia eléctrica.	Informação relativa a:  Motivos da interrupção; Pré-aviso de interrupção (conteúdo e antecedências mínimas); Encargos de interrupção e restabelecimento do fornecimento de energia eléctrica.		

2 — A informação relativa a cada uma das matérias indicadas na tabela prevista no número anterior deve considerar as regras constantes das disposições legais e regulamentares aplicáveis, podendo identificar os diplomas correspondentes sempre que se mostre necessário.

#### Artigo 4.º

#### Outras informações

1 — O conjunto mínimo de informações sobre os aspectos de natureza comercial e contratual, estabelecido nos termos da tabela prevista no artigo 3.º não impede os comercializadores regulados, a concessionária do transporte e distribuição da RAA e a concessionária do transporte e distribuidor vinculado da RAM de incluir nas condições gerais dos contratos de fornecimento a celebrar com os seus clientes outras informações que considerem relevantes para o serviço prestado.

2 — As informações que integram as condições gerais dos contratos de fornecimento de energia eléctrica não prejudicam o conteúdo das condições particulares dos mesmos contratos, o qual se submete ao acordo expresso entre as partes.

#### Artigo 5.º

#### Verificação

1 — Compete à ERSE verificar a aplicação do disposto no presente despacho relativamente ao conjunto mínimo de informações que deve integrar as condições gerais dos contratos de fornecimento de energia eléctrica celebrados no seio dos sistemas eléctricos públicos, bem como da conformidade das demais informações prestadas através do contrato de fornecimento ou outro meio, considerando as suas atribuições específicas em matéria de relacionamento comercial e contratual.

2 — Para efeitos do disposto no número anterior, os comercializadores regulados em Portugal continental, a concessionária do transporte e distribuição da RAA e a concessionária do transporte e distribuidor vinculado da RAM devem enviar à ERSE um exemplar das condições contratuais gerais utilizadas e disponibilizá-las a todos os interessados, designadamente através das suas páginas na Internet.