

En

Energia

A ENERGIA (RENOVADA) DOS CONSUMIDORES

Contacte a
nossa equipa:

Paulo Fonseca
energia@deco.pt

DECO

Associação Portuguesa para a
Defesa do Consumidor

A ENERGIA (RENOVADA) DOS CONSUMIDORES

O que muda e o que falta
mudar?

Voz dos Consumidores

Síntese

Os consumidores precisam de energia.... Mas não de uma energia qualquer. Os consumidores precisam de uma energia renovada que lhes garanta uma acessibilidade ao serviço de forma contínua e com qualidade, o recurso democratizado a fontes alternativas e renováveis, uma assistência específica que os ajude a desenvolver um papel ativo no âmbito da transição energética e ainda, segurança e transparência nas opções contratuais que têm à sua disposição.

A DECO tem vindo a acompanhar e a trabalhar a temática da Energia, sendo naturalmente uma matéria à qual dedica muita atenção, dada a sua natureza essencial e fundamental ao dia-a-dia dos consumidores, razão pela qual a presente Associação participa ativamente nas várias iniciativas legislativas relativas a este setor bem como representa os consumidores nos mais diversos fóruns (a nível nacional e europeu) na tentativa de promover uma melhor e mais adequada informação bem como apoiá-los na tomada de decisões mais conscientes e responsáveis.

Pese embora a evolução e a densa regulação sobre a energia elétrica, este é ainda um serviço que continua a desencadear uma insatisfação generalizada por parte dos consumidores. Por este motivo, as reclamações e os pedidos de apoio continuam a surgir, não só no que diz respeito às práticas comerciais que recorrentemente e de forma irregular são utilizadas (através de erros de faturação, práticas agressivas na contratação e na mudança de comercializador, contratos abusivos alavancados por serviços associados com pouca ou clara informação adequada... -) mas também relacionados com o aumento exponencial dos preços que, face ao contexto geopolítico em que nos encontramos, parecem ter tendência a agravar-se.

Para além disso, as metas europeias de neutralidade carbónica exigem um acompanhamento próximo e regular dos intervenientes do mercado e em particular de um reforço não só dos direitos, mas também do papel do consumidor cuja participação ativa e informada no setor se revela fundamental para assegurar a tão almejada transição energética nacional. Por este motivo, são já vários os consumidores que contactam a DECO manifestando dificuldades no funcionamento dos sistemas de autoconsumo e simultaneamente no sentido de obter esclarecimentos sobre medidas de eficiência energética, comunidades de energia, e as novas opções contratuais e tarifárias que integram a mais recente legislação aprovada a nível nacional e europeu.

Pontos de Discussão

I. O que já foi feito

Em 2022, o Governo aprovou o Decreto-Lei nº 15/2022, de 14 de janeiro, que procede à transposição da Diretiva (UE) 2019/944 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 5 de junho de 2019, e veio trazer alterações significativas à organização e funcionamento do Sistema Elétrico Nacional (SEN).

Também durante o ano de 2022 foi aprovado o Decreto-Lei 33/2022, de 14 de Maio que veio estabelecer um mecanismo excepcional e temporário de ajuste dos custos de produção de energia elétrica com reflexo na formação do preço de mercado da eletricidade no referencial grossista (MIBEL). Este mecanismo permite a definição de um preço máximo para o gás natural que é utilizado na produção de energia elétrica, com vista a evitar um excessivo aumento dos preços de eletricidade, face ao contexto económico e geopolítico atual. Este regime foi prorrogado e irá vigorar até Dezembro de 2023.

Em Setembro de 2022, o Governo Português publicou o Plano de Poupança de Energia 2022-2023 que igualmente surge para mitigar o impacto da crise energética e que engloba medidas dirigidas a cidadãos, comércio, indústria e administração pública. Nesta sequência o Governo aprovou duas medidas de extrema importância para o consumidor doméstico e que irão vigorar até dezembro de 2023, em particular a possibilidade de mudança para o mercado regulado de gás natural de clientes finais com consumos anuais inferiores ou iguais a 10 000m³ e a redução de IVA (em algumas componentes da fatura) no fornecimento de eletricidade.

Finalmente, em 2023, o Governo volta a submeter a consulta pública, a Estratégia Nacional de Longo Prazo de Combate à Pobreza Energética. A este respeito, é importante relembrar que Portugal, segundo dados do EUROSTAT, constava em 2020 como o quinto país da União Europeia onde as pessoas apresentavam menor capacidade para manter as casas devidamente climatizadas, sendo que 19% dos cidadãos portugueses estavam mesmo caracterizados como sujeitos em situação de pobreza energética.

II. O que está a ser feito

A aprovação destes diplomas veio promover a obrigatoriedade de a entidade reguladora dos serviços energético (ERSE) desencadear um processo de revisão regulamentar que tem em vista complementar as regras já existentes no referido documento, mediante o reforço de alguns deveres e direitos dos consumidores, entre outros aspetos.

Assim, a ERSE aprovou a revisão de vários regulamentos, a saber : o regulamento relativo à apropriação indevida de energia; do autoconsumo; do acesso às redes e às interligações; de operações das redes; das relações comerciais, dos serviços das redes inteligentes do regulamento tarifário; do regulamento da qualidade de serviço e do manual de procedimentos da qualidade de serviço

Pese embora, a DECO considere de extrema relevância a aprovação destes diplomas considera que ainda há muito caminho a percorrer.

III. O que queremos

Aprovação da Estratégia Nacional de Longo Prazo de Combate à Pobreza Energética

A primeira versão deste documento foi submetida a consulta pública em 2020, sendo que em Janeiro de 2023 volta a estar sujeita a apreciação, aguardando-se pelos resultados da sua versão final até hoje. A esse propósito a DECO teve a oportunidade de referir que concorda com os vetores de atuação da estratégia, orientados para a eficiência energética e proteção do consumidor, mas salienta que a pobreza energética depende de diversos fatores, sejam eles de natureza social, económica e ligados à habitação, ao emprego e à saúde, sendo que, por exemplo, a intervenção em matéria de preço da energia deve ser especialmente cautelosa. Por esse motivo, a criação de uma Estratégia orientada para o Combate à Pobreza Energética é, não só, reconhecida, como peca por tardia, porquanto algumas das medidas preconizadas por esta Estratégia já se encontram a ser implementadas, mas a inexistência de uma estrutura, de uma definição concreta dos sujeitos responsáveis e a compatibilização com planos, estratégias ou roteiros já aprovados a nível nacional e local, tem impedido o real alcance que se pretende atribuir a estas medidas.

Redução de IVA em todas as componentes da fatura de energia elétrica

Em 2022, o Governo aprovou a redução de IVA na energia para 6% através de um diploma que vem consagrar a aplicação desta percentagem ao fornecimento de eletricidade para consumo, com exclusão das suas componentes fixas, relativamente a uma potência contratada que não ultrapasse 6,90 kVA, na parte que não exceda 100 kWh ou 150kWh por período de 30 dias, sendo que neste último caso, quando adquirida para consumo de famílias numerosas. Ora, como será fácil de entender esta medida, pese embora já positiva, não tem um impacto significativo nas faturas que, por si, já representam um custo acrescido para as famílias portuguesas. Por este motivo, a DECO mantém a intenção de reforçar a necessidade de aplicação de 6% ao fornecimento de energia e gás natural, em todas as componentes da fatura, tal como parece ser possível por força da aplicação da Diretiva (UE) 2022/542 do Conselho de 5 de abril, de 2022

Regulamentação específica que promova a proteção dos consumidores que vivem em pobreza energética, em particular a possibilidade de fixação de ininterrupção do serviço durante os meses de novembro a abril.

A propósito da revisão regulamentar em curso, a DECO teve a oportunidade de destacar a importância de adoção de medidas que possam efetivamente proteger os consumidores que se encontram em situação de pobreza energética e cuja interrupção do serviço poderá causar prejuízos graves não só do ponto de vista do acesso ao serviço, mas até ter impacto devastador na saúde de alguns consumidores. Por este motivo, e face à necessidade de combater este flagelo, a DECO sugeriu que ao abrigo do princípio da continuidade, e replicando alguns dos exemplos europeus, seja assegurada a manutenção do serviço aos clientes, ainda que em situação de mora e incumprimento, durante os meses de novembro a abril, sem prejuízo naturalmente dos necessários procedimentos a adotar para a respetiva cobrança de dívidas. Apesar da necessidade de acautelar situações de extrema necessidade de apoio a este nível durante os meses de Inverno, a revisão regulamentar acabou por não acolher esta solução.

Aplicação dos mesmos critérios de elegibilidade da tarifa social ao setor da energia elétrica e do gás natural

O DL 15/2022, de 14 de Janeiro veio integrar o regime da tarifa social da energia elétrica no âmbito do diploma dedicando-lhe uma regulamentação específica, o que no entendimento da DECO se revela um passo positivo em nome da segurança e da certeza sistemática que se deverá dar a esta matéria. No entanto, mantêm-se intactos os critérios de elegibilidade para beneficiar deste apoio na energia elétrica e no gás natural, que continuam distintos. Assim enquanto na energia elétrica, todos os cidadãos que apesar de não beneficiarem de prestações sociais, podem vir a ter este apoio se o rendimento total anual do cliente for igual ou inferior a 6272,64€, já no gás este critério não é atendível, podendo só dele beneficiar quem já receber

alguns dos apoios sociais que se encontram regulados na lei. Ora, este critério, no entendimento da DECO, nos dias de hoje, apresenta-se fundamental principalmente numa altura em que um consumidor perante o aumento do custo de vida (e da energia em particular!!) e a manutenção das condições salariais baixas, vê no pagamento da fatura de “luz e gás” um verdadeiro pesadelo.

Acertos de faturação simples, acessíveis e flexíveis.

Desde sempre que os acertos de faturação na conta da luz e do gás são verdadeiros quebra-cabeças aos olhos de qualquer consumidor. Neste sentido, têm sido também várias as reivindicações da DECO com vista a exigir que este processo seja mais simples, acessível e adequado ao perfil dos consumidores portugueses.

Ainda assim, a atual regulamentação continua a manter em vigor uma norma que prevê que no caso de do acerto de faturação resultar um valor superior ao do consumo médio mensal do consumidor, por referência aos seis meses anteriores, o comercializador deverá apresentar-lhe na fatura de acerto, um plano de regularização mensal do valor, num máximo de 12 prestações.

Ora, a DECO entende que este procedimento não só confunde o consumidor como, muitas vezes, o inibe de questionar as quantias que ali estão em causa, pelo que com receio de ficar sem um serviço público essencial, paga o valor em dívida, muitas vezes erradamente faturado.

Por este motivo, a DECO tem vindo a exigir a alteração deste *workflow* gerado em torno do acerto de faturação junto do consumidor que não lhe é imputável, reivindicando que este plano de pagamento lhe seja apresentado de forma autónoma e destacado da fatura bem como que o limite máximo de 12 meses seja meramente indicativo, permitindo uma maior flexibilidade no pagamento destes valores em conformidade com o rendimento e a capacidade económica do consumidor (uma vez que, reforçamos, para além do valor das faturas subsequentes, o consumidor será obrigado a pagar um valor da prestação mensal, resultante de um acordo estabelecido para pagamento de um acerto de faturação e não de um incumprimento que lhe possa ser imputável).

Obrigatoriedade de apresentação de opções tarifárias fixas (pese embora a existência de tarifas dinâmicas e indexadas)

De acordo com os regulamentos atualmente em vigor os comercializadores em regime de mercado devem disponibilizar uma diversidade de ofertas, incluindo ofertas com indexação das condições de preço, entre as quais os preços formados em mercados grossistas, e ofertas com condições de preço fixo. Para além disso e mediante alguns requisitos legais, os comercializadores deverão disponibilizar contratos de eletricidade a preços dinâmicos, prestando

previamente informações sobre as vantagens, os custos e os riscos inerentes a esses contratos de fornecimento de energia elétrica.

Ora pese embora estas previsões estabeleçam regras que decorrem de diretrizes europeias que vão neste sentido, há que compreender que estas ofertas irão trazer um maior nível de dificuldade e complexidade no momento da escolha por parte do consumidor. A DECO reconhece que estas opções podem ser benéficas para os consumidores na medida em que poderão adaptar-se às suas mais distintas necessidades de consumo energético. No entanto, é importante que se salguarde que elas não sejam a única solução pelo que se deverá acautelar que em qualquer circunstância os comercializadores deverão sempre apresentar ao consumidor, e de forma obrigatória, ofertas tarifárias que incluam tarifas a preço fixo.

A consagração de um dever de informação imposto ao comercializador de último recurso que o obrigue a apresentar ao consumidor, periodicamente, a tarifa mais baixa do mercado.

A Lei 15/2022, de 14 Janeiro consagra que o comercializador de último recurso (SU Eletricidade) aplicará as tarifas reguladas ou as tarifas transitórias nos casos em que será chamado a fornecer o serviço, em particular nos locais onde não exista a oferta dos comercializadores de eletricidade em regime de mercado bem como aos clientes cujo comercializador tenha ficado impedido de exercer a respetiva atividade. Após a extinção das tarifas transitórias – que se prevê vir a ocorrer em 2025 - o comercializador de último recurso deverá aplicar a tarifa de referência.

Tendo em consideração que são muitos os consumidores que ainda desconhecem a existência dos instrumentos de comparação de preços e outros que revelam alguma dificuldade na sua utilização, a DECO entende que seria bastante importante que o CUR fosse obrigado a apresentar aos consumidores, nas respetivas faturas, qual a tarifa mais baixa do mercado existente no respetivo período de faturação. Pese embora, esta obrigação pareça já existir, relativa à tarifa de referência, esta pode e não é, por vezes, a mais baixa do mercado, pelo que será importante que consumidor tenha acesso a esta informação de forma assegurar o direito à informação do consumidor, mas simultaneamente a promover a concorrência do comercializadores que atuam em regime de mercado.

Uma regulamentação específica para os intermediários de serviços associados ao fornecimento de energia elétrica

Como é consabido os consumidores deparam-se atualmente com um leque de ofertas de serviços associados ao fornecimento de energia elétrica e frequentemente assinam contratos sem compreender quem é a contraparte do negócio realizado. Se a empresa fornecedora de

energia elétrica, se outra empresa inserida grupo da que fornece a energia elétrica ou se estará a celebrar um contrato com uma terceira entidade, totalmente alheia ao fornecimento de energia elétrica.

Em resumo, o que o consumidor sabe é que a fatura final de luz e gás integra também outros serviços, muitas vezes vendidos sob práticas comerciais desleais, sem que seja entregue ou esclarecidas as condições contratuais a que os mesmos estão sujeitos e arrastando-os para períodos de fidelização cuja violação acarretará um custo acrescido ou para serviços que não são adequados às suas necessidades ou perfis.

Estas situações existem desde há muitos anos e continuam a agravar-se aos dias de hoje, sem que exista uma regulamentação legal e específica que possa regular os interesses em causa nem tão pouco tutelar devidamente a posição do consumidor perante estas situações, muitas delas fraudulentas. Por este motivo, e sem prejuízo de algumas normas já prevista na lei quanto a esta matéria, a DECO exige um quadro estável que regule a atividade e respetiva responsabilidade dos intermediários de serviços associados ao fornecimento de energia elétrica.

Um tratamento uniforme, harmonizado e não discriminado dos consumidores face à necessidade de substituição dos contadores antigos para contadores inteligentes até 2024.

Muitos são os consumidores que ainda têm contadores analógicos e não digitais e que ainda estão sujeitos a faturas com base em leituras por estimativa o que, pese embora, seja um procedimento regular gera bastantes conflitos entre os comercializadores de energia e os consumidores, principalmente quando, pelo meio, o consumidor até opta por mudar de comercializador. No momento atual e pelo que a DECO tem vindo a saber, muitos são os consumidores que tem contadores inteligentes já com sistema de telecontagem, outros são os que têm contadores inteligentes sem sistema de telecontagem ativo e há ainda os que não dispõem sequer de equipamentos de mediação inteligentes como estes. Sabendo da dificuldade na implementação dos processo, é importante que se criem regras e metodologias que não coloquem os consumidores em situação de desigualdade face a esta evolução tecnológica pelo que é importante não só reforçar os deveres de informação no que diz respeito a este novo método de contagem de consumo como acelerar o processo de implementação de sistemas de telecontagem a todos os consumidores, com vista a evitar discriminação no âmbito da aplicação dos montantes a cobrar em virtude das leituras por estimativa que ainda são realizadas.

Para além disso, a DECO defende que também os comercializadores – e não só os operadores de rede – deverão estar aptos a apoiar e a dar informação ao consumidor sobre a forma de utilização destes novos mecanismos tecnológicos, face à proximidade que com eles estabelecem por via do contrato de fornecimento de energia elétrica e de gás natural.

Mecanismos de apoio, incentivo e promoção ao autoconsumo e reforço da tutela dos (auto)consumidores.

Os diplomas que têm vindo a ser aprovados pretendem promover medidas que potenciem a participação dos consumidores no mercado de energia e em particular na adesão ao autoconsumo individual e coletivo.

Neste âmbito, a DECO defende a necessidade de desenvolvimento de ferramentas que permitam garantir um acesso simples por parte dos consumidores a sistemas de aquecimento e de produção energia com base em fontes de energia renovável, como é o caso dos painéis solares.

Sabemos que atualmente existe um problema sobredimensionamento da utilização dos painéis solares a serem colocados para autoconsumo individual, que conduz a um aumento do custo por parte dos consumidores, e frustra a expectativa de alcance da poupança desejada. É por isso de extrema importância que existam ferramentas digitais (e presenciais) que possam, de forma customizada, promover esta informação ao consumidor e com isso assegurar que este tomará uma decisão livre e esclarecida com vista a melhorar a sua intervenção e envolvimento no mercado de energia.

Do mesmo modo são vários os problemas relatados pelos consumidores no que diz respeito à instalação de painéis solares, concluindo-se que, a título de exemplo, o simples facto de vir a existir um problema no inversor fotovoltaico pode ser suficiente para não se vir a concluir por uma maior otimização e eficiência na utilização destes sistemas. A DECO defende a urgência de criação de uma plataforma acessível e simples onde o consumidor possa consultar a lista de instaladores devidamente acreditados e recomendados para o efeito, sob pena do aumento das práticas comerciais desleais a este nível.

Para além disso, o regulamento de autoconsumo consagra que todas as instalações de consumo e de armazenamento autónomo, participantes em autoconsumo devem ter um contrato de fornecimento ativo. Ora para além de nos parecerem bastante vagas estas consagrações, delas não resulta qualquer referência ou remissão expressa ao tipo, forma e conteúdo do contrato que será estabelecido em sede de autoconsumo individual, pelo que poderá deixar em aberto e de forma algo desprotegida os consumidores que pretendam vir a desenvolver uma atividade de autoconsumo e consequentemente promover alguma insegurança na respetiva participação.

. Nesta medida, a DECO entende como necessário que esta posição seja revista e se invista numa organização regulamentar sistemática que coloque o autoconsumidor no centro da preocupação e da proteção enquanto consumidor que, entretanto, se transforma também em produtor, mas não deixa de ter as mesmas dificuldades que lhe são inerentes enquanto pessoa que não tem um conhecimento específico relativa a esta matéria de extrema complexidade.

Ficam ainda por esclarecer e tutelar outros aspetos relacionados diretamente com a questão do autoconsumo e que se centram no acesso a comunidades de energia por parte de consumidores economicamente vulneráveis e por parte de arrendatários. O diploma aprovado em janeiro de 2022 consagra um regime específico para os consumidores economicamente vulneráveis, mas não os inclui na amplitude da participação nos mercados de autoconsumo, referindo-se apenas ao facto de terem acesso aos mecanismos de apoios estabelecidos na Estratégia Nacional de Longo Prazo de Combate à Pobreza Energética que até à data ainda não aprovada.

Nesta medida, a DECO entende que deverão ser criados mecanismos regulamentares de incentivo a adesão ao autoconsumo por parte desta camada da população mais vulnerável. Já no que diz respeito aos arrendatários, o problema agrava-se na medida em que será necessário promover uma alteração no regime de arrendamento urbano para conciliar os interesses em causa aquando da intenção de desenvolvimento de autoconsumo individual por parte de um arrendatário ou então incentivá-lo a aderir aos benefícios deste sistema, o que parece difícil uma vez encarado como um automático aumento de renda.

A nível europeu, já várias propostas foram avançadas no sentido da resolução desta problemática sendo a que se destaca a possibilidade de os senhorios venderem energia aos arrendatários, através de autoconsumo por si produzido, permitindo-lhes ainda a partilha do excedente na rede. Os arrendatários poderiam vir a beneficiar de uma redução da fatura de energia e os senhorios a rentabilizar esta atividade.

Do mesmo modo os eventuais conflitos decorrentes entre autoconsumidores e consumidores e membros das comunidades de energia exigem uma tutela específica, uma vez que parece não resultar claro da lei que as relações entre os participantes deste novo mercado serão, a final, verdadeiras relações jurídicas de consumo.

Estarão os mecanismos de resolução alternativa de litígios preparados para dar resposta a este tipo de conflito?

Por estes motivos, a DECO defende que o enquadramento do autoconsumo deverá vir a estar sujeito a uma tutela específica reforçada que coloque o autoconsumidor no centro das suas preocupações e estabeleça adicionais deveres de informação, assistência e proteção dos interesses económicos que permita a igualdade material de todas as pessoas envolvidas nesta atividade.

Consagração de um dever especial de assistência no setor energia elétrica e gás natural.

São já alguns os diplomas que consagram um especial dever de assistência dos operadores económicos perante o consumidor, como é o caso do DL 133/2009, de 2 de Junho, que estabelece que o consumidor deve ser esclarecido de modo adequado por forma a colocá-lo em posição que lhe permita avaliar se o contrato proposto se adapta às suas necessidades e à sua situação financeira, tendo direito a receber as informações pré-contratuais, ser esclarecido sobre as características essenciais dos produtos e/ou serviços, bem como os efeitos decorrentes do contrato celebrado, incluindo as consequências da respetiva falta de pagamento. Ora, pese embora exista já a obrigação de ser entregue ao consumidor uma ficha padronizada sobre os serviços de energia elétrica, a DECO entende que este dever especial de assistência ao consumidor deverá ter lugar numa altura em que o consumidor enfrenta o desafio de ser integrado num novo caminho energético que apesar de, cremos, benéfico não deixará de ser ainda mais complexo.

IV. O que já conseguimos

Sem prejuízo das reivindicações da DECO, algumas dos problemas associados a este setor têm vindo a ter algumas respostas, em particular:

A redução do IVA na energia elétrica

Ainda que não cumpra os objetivos que se pretendem atingir, a redução do IVA na eletricidade é sem dúvida uma vitória da DECO. Desde há muitos anos que esta Associação tem vindo a defender que a natureza do serviço em questão, como serviço público essencial não poderá estar sujeita à taxa normal de IVA devendo, por esse motivo, ser reduzido para que se garanta os princípios que lhe estão subjacentes, nomeadamente o da universalidade e o da acessibilidade. Em 2022, o

Governo português aprovou a redução de IVA para consumidores cuja potência contratada não seja superior a 6,9 kVa e aplicado apenas aos primeiros 100kWh consumidores (150 kWh nas famílias numerosas). Tal como referido, esta não é uma medida que satisfaça integralmente os interesses dos consumidores, em particular a proteção económica, mas que, de certa forma, corresponde a alguma tutela que é legal e socialmente exigida.

A alteração dos critérios de elegibilidade da tarifa social de forma a abranger mais famílias em situação de vulnerabilidade económica.

Em 2020, o Governo decidiu alargar o âmbito de aplicação da tarifa social a consumidores que também auferiam o subsídio de desemprego. Até esta data só os consumidores que recebiam prestações sociais de desemprego eram beneficiários o que acabava por limitar, e em muito, o apoio concedido a situações de efetiva vulnerabilidade. Embora seja um passo no sentido da proteção dos interesses económicos dos consumidores a DECO entende que a aplicação deste apoio ainda está longe de representar os consumidores que efetivamente precisam, pelo que continua a considerar que deveriam ser revisitados os critérios de elegibilidade na energia elétrica e no gás natural.

A alteração do regime de apropriação indevida de energia, em particular o estabelecimento desta relação como sendo uma relação jurídica de consumo

Durante alguns anos, muitos eram os consumidores que se viam confrontados com a dificuldade em resolver as situações que lhe eram alegadamente imputáveis de apropriação indevida de energia, uma vez que o diploma que regulava este tipo de situações era bastante antigo e não definia, em concreto, qual a tutela jurisdicional aplicável. Embora tenham vindo a existir muitas interpretações a este respeito, o atual diploma veio estabelecer uma regra que há muito tem vindo a ser reivindicada pela DECO, a de consagrar que este tipo de conflito integra-se no âmbito de um conflito de consumo. Através desta consagração os consumidores não só estão aptos a serem (ainda) mais protegidos pelas organizações de defesa dos consumidores, mas também poderão recorrer a meios de resolução alternativa de litígios mais aptos, adequados, céleres e informais.

A aprovação de uma lei que vem esclarecer, definir e criar regras específicas para a fatura da energia elétrica.

Face à enorme discrepância existente no âmbito da informação constante das faturas de energia bem como se as mesmas deveriam ser entregues aos consumidores mediante o pagamento de um custo adicional, em 2019, e após bastantes insistências por parte da DECO, o Governo finalmente aprovou uma lei que veio a estabelecer as regras aplicáveis a este documento contabilístico no setor energético, esclarecendo que o consumidor poderá solicitar a sua fatura detalhada sem qualquer acréscimo de preço.

A possibilidade de redução da potência contratada que obsta à ininterruptabilidade do serviço em caso de mora do devedor, com vista a acautelar as situações de pobreza energética.

Também em 2020 e face ao específico contexto pandémico em que nos encontrávamos a nível mundial, o regulador veio a criar uma regra que agora tem vindo a ser reivindicada e implementada um pouco por toda a Europa, a redução de potência em caso de mora do consumidor. De facto, face às exigências relativas a mitigar as situações de pobreza energética nacional, a solução de interrupção do serviço de energia elétrica poderá constituir danos acrescidos não só patrimoniais, mas também sociais e até morais, pelo que é importante criar medidas que reduzam a possibilidade de o consumidor ficar sem acesso a um serviço que é público e é essencial. Assim e sob influências das diretivas europeias, o regulador manteve inalterável esta regra de redução de potência em caso de mora do consumidor, antes de iniciar o processo de interrupção do serviço, o que corresponde com uma das reivindicações da DECO no âmbito do combate à pobreza energética.

A aprovação de regras específicas a nível europeu no que diz respeito às opções contratuais e de tarifas com reflexo direto na legislação nacional

O Decreto-Lei 15/2022, de 14 de janeiro agora em vigor constitui uma transposição da Diretiva 2019/944 UE na qual a DECO como membro do BEUC (European Consumer Organization) teve a oportunidade de participar, reforçando a necessidade de se atribuir uma tutela efetiva aos direitos e interesses dos consumidores no que diz respeito à aprovação de regras referentes às opções contratuais e a diversidade de opções tarifárias. A este respeito a Diretiva agora transposta consagrou muitos dos contributos concedidos pela DECO e em particular no que diz respeito as regras a serem obedecidas no âmbito da apresentação destas ofertas aos consumidores bem como a aplicação dos respetivos períodos de fidelização.

V. Os próximos passos

O setor da energia está longe de ser perfeito, mas as recentes alterações regulamentares acompanhadas de uma política energética que promove a participação ativa do consumidor é uma oportunidade de mudança e de promoção para um novo paradigma de consumidores: mais informados, protegidos, dinâmicos e participativos.

Para este efeito a DECO irá continuar a:

- Participar, em representação dos consumidores domésticos, nos conselhos consultivos e tarifário da entidade reguladora do setor energético

- Promover reuniões com todos os stakeholders do setor, incluindo comercializadores de energia, operadores de rede, operador logístico de mudança de comercializador;
- Dar contributos a todas as iniciativas legislativas e regulamentares sobre o setor energético, tendo recentemente vindo a participar nas Consultas n.ºs 113, 114 e 115 promovidas pela entidade reguladora do setor energético (ERSE).
- Desenvolve um conjunto de formações e ações de sensibilização sobre estas matérias de forma a dar a conhecer a consumidores e também a técnicos sobre a informação necessária a adoção de comportamentos energeticamente eficientes, programas existentes e direitos e deveres associados.
- Promover reuniões com os órgãos decisores de forma a transmitir as atuais preocupações dos consumidores bem como a transmitir as melhores práticas utilizadas a nível europeu, face à sua participação no BEUC.
- Acompanhar a evolução do mercado energético, através da realização de *focus group*, parcerias e reuniões com agregadores bem como produtores de energia renovável, de forma a promover a integração dos consumidores e respetiva adesão ao autoconsumo individual e coletivo.

DECO

SEMPRE CONSIGO

deco.pt



CONTACTE-NOS:

DECO LISBOA (SEDE)

R. de Artilharia Um, n.º 79, 4.º
1269-160 Lisboa
Tel.: 21 371 02 00
deco@deco.pt

DECO DELEGAÇÕES

DECO MINHO

Av. Batalhão Caçadores 9,
n.º 279 4900-341 Viana do Castelo
Tel.: 258 821 083
deco.minho@deco.pt

DECO NORTE

R. da Torrinha, n.º 228 H, 5.º
4050-610 Porto
Tel.: 223 391 960
deco.norte@deco.pt

DECO CENTRO

R. Padre Estevão Cabral,
n.º 79, 5.º, Sala 504
3000-317 Coimbra
Tel.: 239 841 004
deco.centro@deco.pt

DECO RIBATEJO E OESTE

R. Eng. António José Souto
Barreiros Mota, n.º 6 L
Tel.: 243 329 950
deco.ribatejoeoeste@deco.pt

DECO ALENTEJO

Travessa Lopo Serrão,
n.º 15A e 15B, r/c
7000-629 Évora
Tel.: 266 744 564
deco.alentejo@deco.pt

DECO ALGARVE

R. Dr. Coelho de Carvalho, n.º 1 C
8000-322 Faro
Tel.: 289 863 103
deco.algarve@deco.pt

DECO MADEIRA

Loja do Município do Caniço
Rua Doutor Francisco Peres
9125-014 Caniço
Tel.: 968 800 489
deco.madeira@deco.pt

fale connosco ↻



WhatsApp 966 449 110