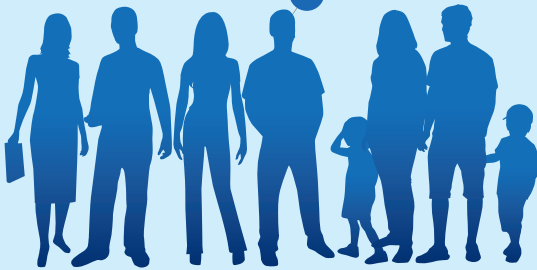




Comissão  
Europeia



# DIREITOS DOS CONSUMIDORES de energia europeus

O que cada consumidor de energia ganha  
com a legislação europeia

**Europe Direct é um serviço que responde  
às suas perguntas sobre a União Europeia**

**Linha telefónica gratuita (\*):  
00 800 6 7 8 9 10 11**

(\*) As informações prestadas são gratuitas, tal como a maior parte das chamadas, embora alguns operadores, cabinas telefónicas ou hotéis as possam cobrar.

Encontra mais informações sobre a União Europeia na rede Internet, via servidor Europa (<http://europa.eu>).

Luxemburgo: Serviço das Publicações da União Europeia, 2015

Print ISBN 978-92-79-45129-4 doi:10.2833/423964 MJ-04-15-029-PT-C

PDF ISBN 978-92-79-45138-6 doi:10.2833/08681 MJ-04-15-029-PT-N

© União Europeia, 2015

Reprodução autorizada mediante indicação da fonte

*Printed in Belgium*

IMPRESSO EM PAPEL BRANQUEADO SEM CLORO ELEMENTAR (ECF)

Photos:

©VLADGRIN/iStock/Thinkstock; ©Syntika/iStock/Thinkstock; ©Studiogstock/iStock/Thinkstock; ©Venimo/iStock/Thinkstock;  
©Siridhata/iStock/Thinkstock; ©Bannosuke/iStock/Thinkstock; ©Lislud/iStock/Thinkstock; ©Snkan Haz?r/Herrera/Think-  
stock; ©Vectoraart/iStock/Thinkstock; ©Robert Churchill/iStock/Thinkstock; ©Vadim+Shulepnikov/Herrera/Thinkstock;  
©Johavel/iStock/Thinkstock; ©istrejman/iStock/Thinkstock



*Além dos direitos gerais dos consumidores, garantidos pela sua legislação <sup>(1)</sup>, a União Europeia tem definido, desde a abertura do mercado do fornecimento de energia, um conjunto de direitos para todos os seus cidadãos, enquanto consumidores de energia. Entre outros objetivos, pretende-se ajudar o cidadão a obter condições mais vantajosas e a controlar e gerir o seu consumo de energia.*

*Os seus direitos enquanto consumidor de energia devem ser claramente definidos na lei nacional do seu país e refletir o disposto na legislação da União Europeia <sup>(2)</sup>. Nessa conformidade, a legislação nacional deve garantir-lhe o direito a...*

<sup>(1)</sup> Legislação de defesa do consumidor: Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, relativa aos direitos dos consumidores. Diretiva 93/13/CEE, relativa às cláusulas abusivas nos contratos celebrados com os consumidores. Diretiva 2005/29/CE, relativa às práticas comerciais desleais das empresas face aos consumidores no mercado interno.

<sup>(2)</sup> Legislação no domínio da energia: Diretiva 2009/72/CE, que estabelece regras comuns para o mercado interno da eletricidade, e Diretiva 2009/73/CE, que estabelece regras comuns para o mercado interno do gás natural. Diretiva 2012/27/UE, relativa à eficiência energética, e Diretiva 2010/31/UE, relativa ao desempenho energético dos edifícios. Diretiva 2010/30/UE, relativa à indicação do consumo de energia e de outros recursos por parte dos produtos relacionados com a energia, por meio de rotulagem e outras indicações uniformes relativas aos produtos. Diretiva 2009/28/CE, relativa à promoção da utilização de energia proveniente de fontes renováveis que altera e subseqüentemente revoga as Diretivas 2001/77/CE e 2003/30/CE.



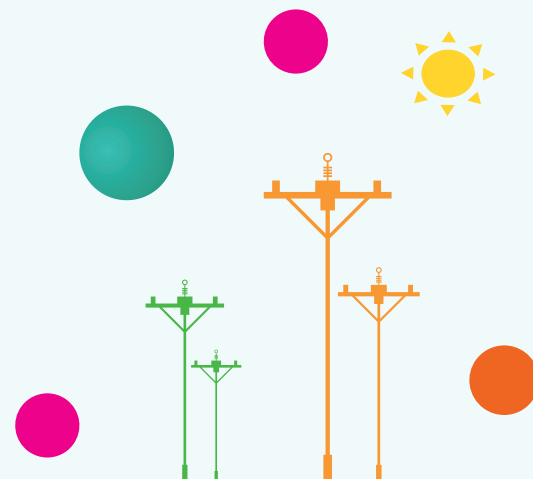
# 1. Ligação elétrica

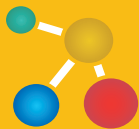


*A legislação nacional deve garantir-lhe o direito a...*

*... ligue-se à rede elétrica local e faça chegar a eletricidade a sua casa.*

É direito seu ter **a sua casa ligada** à rede elétrica local e abastecida de eletricidade. A ligação é feita pelo operador de rede ao qual foi atribuída a exploração da infraestrutura de energia na sua zona (cada rede local tem apenas um operador designado). A autoridade reguladora nacional do seu país é responsável pela supervisão dos termos, condições e tarifas da ligação. Este organismo tem igualmente de verificar se o operador da rede local garante o funcionamento adequado da infraestrutura.





## 2. Escolha do fornecedor

*A legislação nacional deve garantir-lhe o direito a...*

*... escolha o seu fornecedor e celebre um contrato com qualquer fornecedor de eletricidade e/ou gás da União Europeia que lhe ofereça os seus serviços.*

Embora não possa decidir a designação do operador da rede local, é livre de escolher o seu fornecedor de energia de entre toda a **gama de fornecedores da União Europeia** que oferecem serviços na sua zona de residência. O operador da rede não pode fornecer energia. Se fizer parte de uma empresa maior que fornece energia, o operador da rede deve ter uma identidade visual separada, a fim de evitar confusão com a parte da empresa que procede ao fornecimento. O consumidor pode escolher um fornecedor de eletricidade e/ou gás registado noutro Estado-Membro, desde que esse fornecedor também preste serviços na sua zona e celebre um contrato com ele.



### 3. Mudança fácil e rápida de fornecedor



*A legislação nacional deve garantir-lhe o direito a...*

*... mude de fornecedor de eletricidade e/ou gás de modo fácil e rápido, sem encargos suplementares.*

Se decidir **mudar de fornecedor** de eletricidade ou gás, não terá de pagar por isso. O operador de rede da sua zona deve proceder à mudança no prazo de três semanas, desde que o consumidor respeite os termos e condições do contrato original (por exemplo, o período de pré-aviso, a duração mínima acordada para o contrato). Os fornecedores de eletricidade e/ou gás não estão autorizados a impor obrigações desproporcionadas que impeçam os consumidores de mudar de fornecedor. O mais tardar seis semanas após a mudança, o consumidor receberá do seu anterior fornecedor o apuramento de contas final.





## 4. Informações contratuais claras e direito de desistência

*A legislação nacional deve garantir-lhe o direito a...*

*... receba informações claras sobre o seu contrato de fornecimento de energia antes da assinatura e um aviso prévio no caso de alterações, com a possibilidade de rescindir o contrato se não aceitar as novas condições. Tem também direito a desistir no prazo de 14 dias se o novo contrato tiver sido celebrado fora das instalações comerciais do fornecedor ou por meios de comunicação à distância (como a Internet ou o telefone).*

O seu **contrato** com o fornecedor de eletricidade e/ou gás deve incluir elementos que lhe permitam identificar:

- o nome e o endereço do fornecedor;
- o tipo de fornecimento ou serviço, a qualidade e a data de início;
- o tipo de serviço de manutenção oferecido;
- o modo de obter informações sobre tarifas e encargos de manutenção;
- a duração do contrato e as condições de renovação, desistência e rescisão;
- a indemnização ou reembolso a que tem direito se o fornecedor não cumprir as suas obrigações;
- o procedimento em caso de reclamação e modo de resolução de litígios.





O fornecedor deve prestar-lhe estas informações antes da assinatura do contrato. O contrato deve ser claro e compreensível e evitar entraves extracontratuais (por exemplo, documentação excessiva).

Se tiver celebrado o contrato de fornecimento de eletricidade e/ou gás fora das instalações do fornecedor (por exemplo, em casa ou no seu local de trabalho) ou por outros meios de comunicação à distância (como a Internet ou o telefone), tem ainda a possibilidade de dele desistir (se, por exemplo, mudar de ideia) no prazo de 14 dias a contar da data da sua celebração.

O contrato, se permitir ao fornecedor de eletricidade e/ou gás alterar os preços da energia, deve declarar, de forma suficientemente clara, os motivos e os métodos pelos quais os preços seriam alterados. O fornecedor tem de o informar de uma eventual intenção de introduzir alterações no contrato ou nos preços. Os aumentos de preços devem ser-lhe comunicados de modo transparente e compreensível. Enquanto consumidor, pode pôr termo ao contrato se não aceitar as novas condições ou os aumentos de preços que o fornecedor tiver decidido.



## 5. Informações exatas sobre o seu consumo e a faturação nele baseada

*A legislação nacional deve garantir-lhe o direito a...*

*... tenha acesso a informações exatas sobre o seu consumo de eletricidade e/ou gás, a fim de regular o seu consumo de energia e ser faturado com base no consumo efetivo.*

Devem ser-lhe enviadas informações sobre o seu consumo efetivo de energia, com frequência suficiente para lhe permitir regular a quantidade de energia que utiliza. Tem direito a dispor dos dados do seu consumo, sem custos acrescidos. Pode dar instruções para que o gestor de dados faculte estes dados a outros fornecedores de eletricidade e/ou gás, e esse serviço não pode ser-lhe cobrado.

Se tiver um contador inteligente, tem direito a um acesso fácil e gratuito a informações históricas pormenorizadas sobre o seu próprio consumo de energia (para cada dia, semana, mês e ano) no âmbito do seu atual contrato de fornecimento, respeitantes, pelo menos, aos 2 anos anteriores. Tem também direito de acesso a dados cumulativos sobre o seu consumo durante pelo menos os últimos 3 anos ou desde o início do seu atual contrato de fornecimento, se este for posterior.

Tem direito a dispor de um contador individual e preciso de eletricidade e/ou gás, a um preço competitivo (bem como de aquecimento/arrefecimento e água quente da rede urbana), em caso de nova ligação num edifício novo ou quando um edifício é sujeito a grandes obras de renovação. Noutros casos, vigora igualmente o direito a um contador individual e preciso a preço competitivo, a menos que tenham sido identificados a nível nacional impedimentos técnicos ou financeiros.

## 6. Informações sobre uma utilização mais eficiente da energia e sobre os benefícios de consumir energia proveniente de fontes renováveis



*A legislação nacional deve garantir-lhe o direito a...*

*... mantenha-se devidamente informado sobre as vantagens dos equipamentos e veículos que utilizam energia renovável, sobre a quantidade de energia que consome e sobre uma utilização mais eficiente da energia.*

As suas faturas, contratos, transações e recibos de energia devem explicitar (exceto se as autoridades nacionais o considerarem inadequado):

- os preços atuais efetivos e a quantidade de energia que consumiu;
- uma comparação com as quantidades que consumiu em igual período do ano anterior;
- quem poderá contactar para obter mais informações sobre poupança de energia (como, por exemplo, organizações de consumidores, agências de energia ou organismos similares, incluindo sítios *web*) e, sempre que possível e útil, comparações com clientes de tipo similar.



Quando adquire aparelhos (frigoríficos, congeladores, máquinas de lavar roupa, secadores de roupa, máquinas de lavar loiça, fornos elétricos, televisores, lâmpadas, aparelhos de ar condicionado, etc.), tem direito a ser informado sobre a quantidade de energia que esses aparelhos consomem e a escolher produtos mais eficientes. Os estabelecimentos de venda devem exibir o **rótulo energético da União Europeia**, bem como uma ficha de informação pormenorizada sobre o desempenho do produto.

Se pensar em colocar ou mudar uma instalação de produção de eletricidade ou de aquecimento/arrefecimento a partir de fontes de energia renováveis, tem o direito de ser informado, pelo fornecedor do equipamento ou pela autoridade nacional designada, sobre os benefícios, os custos e a eficiência energética do equipamento em causa.

O seu fornecedor de eletricidade deve prestar-lhe informações sobre a composição das fontes de energia (renováveis, nuclear, etc.) e o correspondente impacto ambiental. Essas informações devem ser apresentadas de modo fácil e comparável.



## 7. Medidas específicas de proteção do consumidor «vulnerável»



*A legislação nacional deve garantir-lhe o direito a...*

*... receba salvaguardas adequadas, se lhe corresponder a definição de «consumidor vulnerável» segundo a legislação nacional pertinente.*

Os Estados-Membros devem definir o **conceito de consumidor vulnerável** nas respetivas legislações nacionais e de garantir medidas adequadas para proteger os consumidores vulneráveis. Os Estados-Membros dispõem de alguma flexibilidade para definir os consumidores vulneráveis de acordo com as situações específicas, mas devem assegurar que os direitos dos consumidores vulneráveis são efetivamente respeitados e que a pobreza energética identificada é objeto de medidas adequadas.



## 8. Fácil resolução de reclamações e litígios

*A legislação nacional deve garantir-lhe o direito a...*

*... apresente uma reclamação ao seu fornecedor de serviços de gás ou eletricidade e, caso a sua queixa não seja gerida a seu contento, envie-a a um organismo independente para uma resolução extrajudicial pouco onerosa, rápida e justa.*

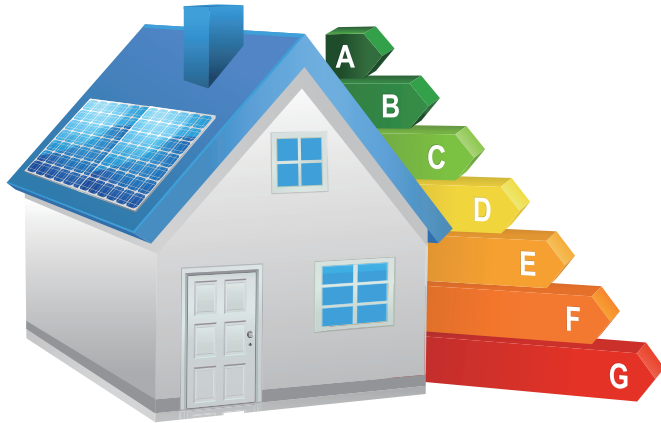
O seu fornecedor de eletricidade e/ou gás deve informá-lo sobre a apresentação de reclamações. Pode **apresentar uma reclamação** ao seu fornecedor de gás ou eletricidade e tem direito a esperar um nível elevado de serviço na forma como ele gere a reclamação. Deve obter uma resolução rápida do litígio e, se for caso disso, os correspondentes reembolso e/ou indemnização. Se a sua reclamação não for gerida a seu contento, tem igualmente o direito de a enviar a um **organismo independente de resolução extrajudicial de litígios**, como, por exemplo, um provedor para a energia. Estas opções não limitam o seu direito de posterior recurso a um tribunal.

## 9. Um certificado de desempenho energético para a sua casa



*A legislação nacional deve garantir-lhe o direito a...*

*... receba informações sobre a eficiência energética do imóvel que pretende adquirir ou tomar de arrendamento.*



Tem direito a ser informado sobre o desempenho energético de um imóvel que pretenda adquirir ou tomar de arrendamento. Antes de assinar qualquer contrato, deve receber um **certificado de desempenho energético**, que explica a eficiência energética do imóvel. Esse certificado tem igualmente de incluir recomendações sobre o modo de melhorar a eficiência energética da sua casa.



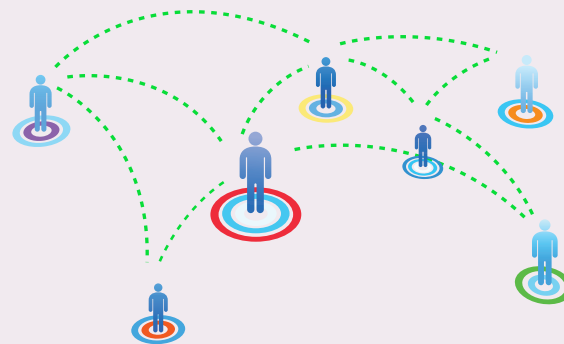
## 10. Um balcão de contacto nacional para a energia

*A legislação nacional deve garantir-lhe o direito a...*

*... contacte o balcão único do seu país, onde poderá encontrar mais informações sobre estes direitos.*

Deve ter acesso, no seu país, a um **balcão único de contacto**, no qual pode obter todas as informações de que precisa no tocante aos seus direitos enquanto consumidor de energia, à legislação vigente e à gestão eficaz de qualquer litígio com o seu fornecedor de gás ou eletricidade.

Os seus direitos enquanto consumidor de energia na União Europeia têm de estar definidos na legislação nacional do seu país. Compete às **autoridades reguladoras nacionais** ajudar a garantir que os direitos do consumidor são respeitados e que os consumidores são protegidos em conformidade com a legislação da União.





**Para mais informações sobre os seus direitos, contacte:**

**Balcão único de contacto  
no seu país**

**Portal do Consumidores  
de Energia**

<http://www.erse.pt/consumidor/Paginas/portaldoconsumidor.aspx>  
Rua D. Cristóvão da Gama, 1-3.º  
1400-113 Lisboa  
Portugal  
E-mail geral: [erse@erse.pt](mailto:erse@erse.pt)  
Linha de atendimento exclusiva  
para consumidores:  
808 10 20 10  
(dias úteis, 15h00 às 18h00)

**Autoridade reguladora  
nacional do seu país**

**Entidade Reguladora dos  
Serviços Energéticos**

<http://www.erse.pt>  
Rua D. Cristóvão da Gama, 1-3.º  
1400-113 Lisboa  
Portugal  
Telefone: +351 213033200  
Fax: +351 213033201  
E-mail geral: [erse@erse.pt](mailto:erse@erse.pt)

**Para mais informações consulte:** [http://ec.europa.eu/energy/gas\\_electricity/consumer/rights\\_en.htm](http://ec.europa.eu/energy/gas_electricity/consumer/rights_en.htm).  
**Para mais informações** sobre os seus direitos enquanto consumidor, consulte o portal «A sua Europa» ([http://europa.eu/youreurope/citizens/index\\_pt.htm](http://europa.eu/youreurope/citizens/index_pt.htm)) ou as associações de consumidores do seu país.

## COMO OBTER PUBLICAÇÕES DA UNIÃO EUROPEIA

### **Publicações gratuitas:**

- um exemplar:  
via EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>);
- mais do que um exemplar/cartazes/mapas:  
nas representações da União Europeia ([http://ec.europa.eu/represent\\_pt.htm](http://ec.europa.eu/represent_pt.htm)),  
nas delegações em países fora da União Europeia ([http://eeas.europa.eu/delegations/index\\_pt.htm](http://eeas.europa.eu/delegations/index_pt.htm)),  
contactando a rede Europe Direct ([http://europa.eu/europedirect/index\\_pt.htm](http://europa.eu/europedirect/index_pt.htm))  
ou pelo telefone 00 800 6 7 8 9 10 11 (gratuito em toda a União Europeia) (\*).

(\* ) As informações prestadas são gratuitas, tal como a maior parte das chamadas, embora alguns operadores, cabinas telefónicas ou hotéis as possam cobrar.

### **Publicações pagas:**

- via EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>).

