

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

***RESPOSTA ÀS QUESTÕES MAIS FREQUENTES***

Maio 2009

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](mailto:erse@erse.pt)  
Internet: [www.erse.pt](http://www.erse.pt)

## ÍNDICE

1	NOTA INTRODUTÓRIA .....	1
2	CONCEITOS GERAIS.....	3
3	MUDANÇA DE FORNECEDOR.....	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 fornecedor de electricidade.

Os consumidores que pretendam ser abastecidos no mercado liberalizado por um comercializador devem contactá-lo no sentido de este promover os procedimentos de mudança de fornecedor.

Em Portugal continental, a abertura do mercado iniciou-se em 1995, para os grandes consumidores industriais, tendo sido sucessivamente alargada a todos os consumidores. Em 4 de Setembro de 2006 concretizou-se a última etapa da liberalização do mercado de electricidade, a partir da qual a totalidade dos clientes puderam passar a escolher o seu fornecedor.



## 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](http://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 a todos os consumidores de electricidade, independentemente de haver ou não comercializadores em regime de mercado interessados em fornecê-lo. 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 ou a página da ERSE na Internet ([www.erse.pt](http://www.erse.pt)), que disponibiliza 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 fornecedor deixar de actuar no mercado?**

Nesta situação, o consumidor deverá celebrar contrato com outro fornecedor, 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 fornecedor.

#### **9. Qual a origem da electricidade fornecida pelos comercializadores?**

Os comercializadores adquirem electricidade através de contrato com produtores ou outros comercializadores ou ainda em mercados organizados, de acordo com os seus próprios critérios.

Os comercializadores poderão adquirir electricidade no estrangeiro e vendê-la aos seus clientes em Portugal.

#### **10. Posso escolher um fornecedor de electricidade verde?**

Sim, caso venham a existir comercializadores que transaccionem electricidade produzida a partir de fontes renováveis.

**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 FORNECEDOR

#### 13. O que tenho de fazer para mudar de fornecedor?

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 fornecedor para celebrar o contrato de fornecimento. Uma vez assinado o contrato, o novo fornecedor tratará de todos os procedimentos necessários com a entidade responsável pela mudança de fornecedor.

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

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 fornecedor?

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

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

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

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

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

#### **18. Os consumidores são obrigados a mudar de fornecedor?**

Não. Os consumidores que o pretendam podem continuar a ser abastecidos pelo comercializador de último recurso.

#### **19. Podem ser levantadas objecções a um pedido de mudança de fornecedor?**

O pedido de mudança de fornecedor 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 fornecedor.

#### **21. Qual a duração típica de um processo de mudança de fornecedor?**

Os procedimentos e prazos de mudança de fornecedor 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 fornecedor 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 fornecedor?**

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 cliente pretender voltar a ser abastecido pelo comercializador de último recurso é necessário celebrar algum contrato?**

Sim. Para voltar a ser abastecido pelo comercializador de último recurso após a rescisão do contrato com um comercializador em regime de mercado é necessário voltar a celebrar novo contrato de fornecimento.

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

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

**26. Posso ficar sem fornecimento de electricidade ao mudar de fornecedor?**

Não. Se forem observados os procedimentos aprovados para mudança de fornecedor 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 dispositivo de contagem 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 fornecedores 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 (comercializador em regime de mercado ou 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 fornecedor 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 fornecedor 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. Sendo um cliente de um comercializador em regime de mercado, além das razões indicadas, o fornecimento de electricidade só poderá ser interrompido no caso de, na sequência da rescisão de contrato, não ser celebrado no prazo de 20 dias úteis um novo contrato com outro comercializador.

**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 voluntariamente aderido 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 tarifa social encontra-se consagrada no sistema tarifário aplicável ao comercializador de último recurso e destina-se a consumidores que, enquadrando-se nos limites de potência contratada de 1,15 kVA ou 2,3 kVA (em Portugal continental), tenham um consumo anual que não exceda os 400 kWh (em Portugal continental) ou 500 kWh (Regiões Autónomas).

## 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 que estão sujeitos a preços regulados relativos às tarifas de acesso às redes.

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

O consumo a considerar para efeitos de mudança de fornecedor 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. Esta redacção resultou do Decreto-Lei n.º 169-A/2005, e abrange todas as instalações eléctricas e não só as de uso doméstico.

**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. 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.