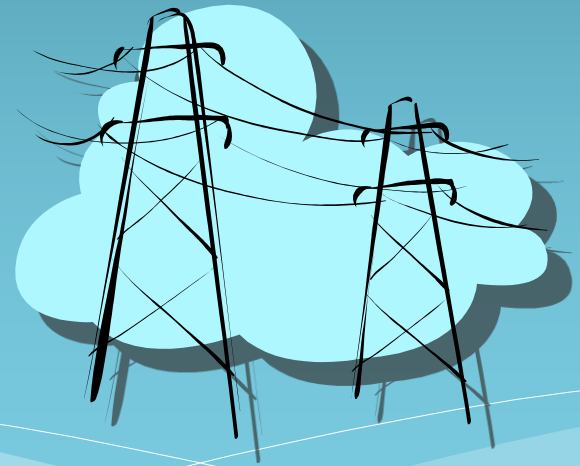


# Mercado liberalizado da eletricidade e do gás natural

Guia Prático: perguntas com respostas



GOVERNO DE  
**PORTUGAL**

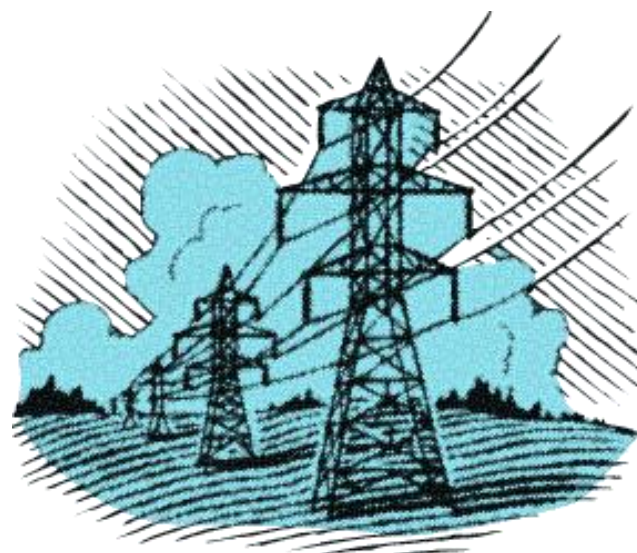
SECRETÁRIO DE ESTADO  
ADJUNTO DA ECONOMIA  
E DESENVOLVIMENTO REGIONAL



# Nota introdutória

A liberalização dos mercados de eletricidade e do gás natural e a sequente extinção das tarifas de venda aos consumidores finais, que determina que os mesmos tenham que efetuar a mudança para um comercializador de mercado, tem dado origem a muitas questões associadas a este processo.

Com o objetivo de esclarecer muitas das dúvidas que têm surgido por parte dos consumidores, a DGC desenvolveu este guia que pretende dar resposta às questões mais frequentes, esperando que o mesmo possa constituir um instrumento de apoio útil no âmbito deste processo.



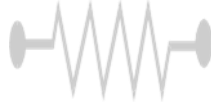


# Para compreender, importa saber alguns conceitos fundamentais

**Mercado Liberalizado**: Pressupõe vários comercializadores a atuar no mercado. Os preços são definidos por estes em função das regras de concorrência e das leis de mercado.

**Comercializadores em regime de mercado**: As empresas que fornecem eletricidade aos consumidores e que estão em livre concorrência entre si.

**Comercializadores de último recurso**: As empresas que estão sujeitas à obrigação de fornecimento de eletricidade ou gás natural e cujas tarifas são, anualmente, fixadas pela entidade reguladora do sector (ERSE). Na eletricidade, estas empresas são a EDP Serviço Universal e as Cooperativas elétricas.



**Tarifa transitória**: A tarifa fixada trimestralmente pela ERSE e que é aplicável aos consumidores que ainda não tenham mudado para um comercializador em regime de mercado, ou seja, que ainda continuem a ser abastecidos por um comercializador de último recurso.

**Tarifa regulada**: A tarifa fixada anualmente pela ERSE e que é aplicável aos consumidores que estejam a ser fornecidos por um comercializador de último recurso.



**Período transitório:** O período durante o qual os consumidores podem continuar a ser abastecidos pelo comercializador de último recurso, após terem sido extintas as tarifas reguladas. São dois os períodos transitórios:

❖ **1 de julho de 2012 a 31 de dezembro de 2014:** Para os consumidores de eletricidade em Baixa Tensão Normal, com uma potência contratada igual ou superior a 10,35 kVA e para os de gás natural com um consumo anual superior a 500 m<sup>3</sup> e inferior ou igual a 10.000 m<sup>3</sup>.

❖ **1 de janeiro de 2013 a 31 de dezembro de 2015:** Para os consumidores de eletricidade em Baixa Tensão Normal, com uma potência contratada inferior a 10,35 kVA e para os de gás natural com um consumo anual inferior ou igual a 500 m<sup>3</sup>.

### **Consumidores economicamente vulneráveis:**

Os consumidores que se encontrem numa situação de carência socioeconómica e que sejam beneficiários de uma das seguintes prestações sociais: complemento solidário para idosos; rendimento social de inserção; subsídio social de desemprego; primeiro escalão do abono de família; pensão social de invalidez.

**Tarifa social:** A tarifa sobre a qual é aplicado um desconto, cujo valor é determinado pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), tendo em conta o limite máximo de variação desta tarifa, fixado anualmente pelo Governo.

**Apoio Social Extraordinário ao Consumidor de Energia (ASECE):** Consiste num desconto fixado anualmente pelo Governo, aplicável diretamente na fatura de eletricidade e/ou gás natural.

# Visão sobre o mercado da energia.

## ¿ O que é que vai mudar?

Até 2006, o fornecimento de eletricidade aos consumidores domésticos é efetuado por uma empresa comercializadora de eletricidade (EDP Serviço Universal). Os preços são fixados pela entidade reguladora do sector (ERSE) de modo a evitar preços excessivos.

**2006** Abertura do mercado da eletricidade a todos os consumidores de Portugal Continental e a outras empresas. Os consumidores podem a partir de agora escolher entre os vários comercializadores.

2010 Abertura do mercado do gás natural a todos os consumidores de Portugal Continental.

**2012** Fase final da liberalização total do mercado. Fim das tarifas reguladas de venda a clientes finais o que significa que a partir de agora os preços de eletricidade e gás natural passam a ser definidos pelas empresas que estão a operar no mercado

¿ Quais são as empresas comercializadoras de eletricidade e gás natural que estão no mercado livre?

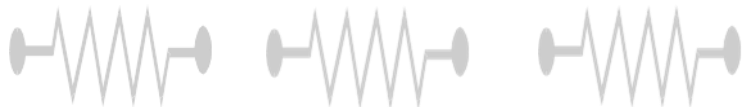
**Na eletricidade:** EDP Comercial, EGL, Endesa, Galp Power, Iberdrola, Gas Natural Fenosa, Nexus Energia.

**No gás natural:** EDP Comercial, EDP Gás, Endesa, Galp Gás Natural, Galp Power, Gas Natural Fenosa, Gold Energy, Iberdrola, IncryGas.

Para saber mais consulte a lista de comercializadores disponível em [www.erse.pt](http://www.erse.pt)

¿ Com que periodicidade vão ser atualizados os preços de eletricidade e do gás natural no mercado livre?

De acordo com a periodicidade definida pelo comercializador. Em regime de mercado livre são os comercializadores que definem, de acordo com a sua política comercial, a atualização dos preços de venda finais ao consumidor.



# Mudança de comercializador

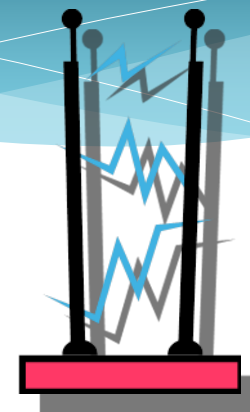
## ¿ O consumidor(a) está obrigado(a) a mudar de comercializador?

Sim. Com a extinção das tarifas reguladas de venda a clientes finais, os consumidores vão ter que obrigatoriamente escolher uma empresa comercializadora de eletricidade e gás natural que esteja no mercado livre.

## ¿ Em que momento é que se deve mudar de comercializador?

Existem dois períodos transitórios distintos para se efetuar a mudança de comercializador, consoante a potência de eletricidade contratada ou o consumo anual de gás natural que deve constar na fatura. Assim:

- ❖ Se a potência contratada de eletricidade é igual ou maior do que 10,35 KVA ou o consumo anual de gás natural é superior a 500 m<sup>3</sup> e inferior ou igual a 10.000 m<sup>3</sup>, **significa que a tarifa regulada terminou no dia 30 de junho de 2012. Assim, o consumidor deve procurar um novo comercializador. Para o fazer dispõe de um período transitório até ao final de 2014.**
- ❖ Se potência contratada de eletricidade é menor do que 10,35 KVA ou o consumo anual de gás natural é inferior ou igual a 500 m<sup>3</sup>, **significa que a tarifa regulada terminará a 31 de dezembro de 2012. Assim, o consumidor deve procurar um novo comercializador. Para o fazer dispõe de um período transitório até ao final de 2015.**



**Entre 1 de julho de 2012 e 31 de Dezembro de 2014**, se o consumidor permanecer no atual comercializador, a ERSE continuará a fixar, trimestralmente, uma tarifa transitória de eletricidade e gás natural, mas sujeita a um fator de agravamento, de modo a incentivar os consumidores a mudarem de comercializador.

**Entre 1 de janeiro de 2013 e 31 de Dezembro de 2015** se o consumidor permanecer no seu atual comercializador, a ERSE continuará a fixar, trimestralmente, uma tarifa transitória de eletricidade e gás natural, mas sujeita a um fator de agravamento.



## ¿ Como devo proceder para mudar de comercializador?

1º

Saber quais são os comercializadores e conhecer as ofertas que os mesmos disponibilizam.



Comparar essas ofertas e, se necessário, recorrer aos **simuladores** de comparação de preços que se encontram disponíveis em [www.erse.pt](http://www.erse.pt)

2º

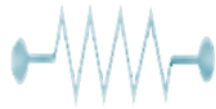
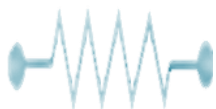
Analisar não só os preços praticados pelos diversos comercializadores, mas também as condições gerais e particulares dos contratos, particularmente, os aspetos relacionados com a duração mínima do contrato, se existem penalizações associadas à denúncia do contrato antes do seu termo, as condições e modos de pagamento.

3º

Contactar o comercializador mais adequado para celebração do novo contrato de fornecimento. Após o seu contacto, o novo comercializador é que tratará dos procedimentos necessários à mudança, não havendo lugar a quaisquer encargos associados a esta mudança.

### ¿ A mudança de comercializador tem custos ?

Não. O processo de mudança de comercializador não tem custos associados e deverá estar concluído no prazo máximo de 3 semanas após o pedido de mudança.



# Consumidores economicamente vulneráveis

## ¿ Quem pode beneficiar da tarifa social?

Podem beneficiar da tarifa social os consumidores considerados economicamente vulneráveis

## ¿ Quem pode beneficiar do apoio social extraordinário ao consumidor de energia (ASECE)?

Podem beneficiar do apoio social extraordinário, os consumidores economicamente vulneráveis, devendo para tal, solicitar a sua aplicação junto dos seus comercializadores de eletricidade e gás natural.



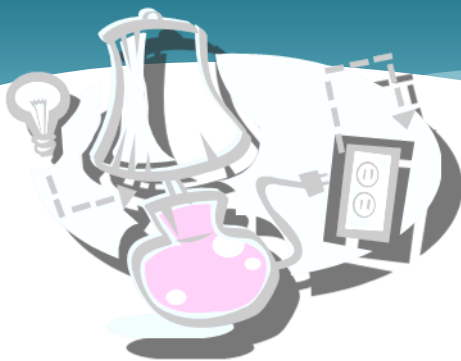
## ¿ Os consumidores economicamente vulneráveis também vão ter de escolher um novo comercializador?

Não. Os consumidores economicamente vulneráveis mantêm o direito de continuarem a ser fornecidos pelo comercializador de último recurso com tarifas reguladas definidas pela ERSE.

No entanto, se considerarem mais benéfico mudarem para um comercializador de mercado, podem fazê-lo e continuar a manter o direito aos descontos associados à tarifa social de eletricidade e gás natural e o Apoio Social Extraordinário ao Consumidor de Energia (ASECE).



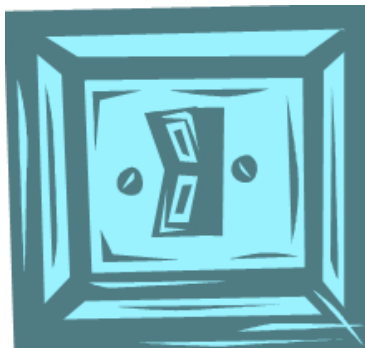




### ¿ Enquanto consumidor de energia que direitos é que tenho?

Enquanto consumidor, tenho os seguintes direitos:

- **O direito à prestação do serviço;**
- O direito à informação;
- **O direito à qualidade de serviço;**
- O direito às tarifas e preços;
- **O direito à repressão de cláusulas abusivas;**
- O direito à resolução de conflitos.



### ¿ Sobre que aspetos devo ser informado?

No contrato devo ser informado sobre:

- a identidade e o endereço do comercializador;
- os serviços fornecidos e os níveis de qualidades desses serviços;
- a possibilidade de registo como cliente com necessidades especiais;
- o tratamento das reclamações, prazos de resposta e os meios de resolução de litígios disponíveis;
- a duração do contrato e as condições de renovação ou rescisão;
- os meios de pagamento disponíveis.

### ¿ Que elementos é que devem constar na fatura?

A fatura deve apresentar:

- Os valores relativos à utilização das redes (tarifa de acesso às redes);
- Os valores correspondentes aos custos de interesse económico geral (CIEG);
- As fontes de energia utilizada e emissões de CO2 e outros gases com efeito de estufa;
- O valor de desconto correspondente à tarifa social (quando aplicável).

## ¿ Em que se traduz o meu direito à qualidade de serviço?

Traduz-se na prestação do serviço de acordo com os **padrões mínimos de qualidade**, como por exemplo:

- ❖ O fornecimento da eletricidade e do gás deve ser contínuo com ressalva de certas situações motivadas por força maior ou casos fortuitos por ex.;
- ❖ A visita de um operador de rede ao domicílio deve ser previamente combinada devendo a visita não demorar mais de 2 h 30;
- ❖ Ultrapassada a situação que motivou a interrupção do fornecimento, o operador de rede deve restabelecer o fornecimento no prazo máximo de 12 h 00;
- ❖ As reclamações apresentadas junto dos operadores das redes devem ser respondidas no prazo máximo de 15 dias úteis.



## ¿ Em caso de incumprimento dos padrões mínimos de qualidade o que é que pode acontecer?

Em caso de incumprimento, o operador da rede pode ser obrigado a compensar-me pelos prejuízos ocorridos. Esta compensação deve ser paga na primeira fatura após decorrido 45 dias da data do incumprimento.

## ¿ Como devo proceder em caso de litígio com o comercializador?

Devo verificar no contrato o que é previsto quanto ao tratamento das reclamações e aos meios de resolução de litígios disponíveis. Poderei também apresentar a reclamação junto da entidade com quem me relaciono contratual ou comercialmente.

Se resposta não for satisfatória ou não a receber dentro do prazo, poderei ainda apresentar uma reclamação junto da ERSE, a quem compete promover a resolução de conflitos através da mediação, conciliação e arbitragem voluntária ou necessária.

## ¿ Além do direito à qualidade do serviço, que outros direitos estão assegurados?

Enquanto utente de um **serviço público essencial** sou titular dos seguintes direitos:

- ❖ **direito a um pré-aviso de interrupção do fornecimento:** o serviço não pode ser suspenso sem o envio de um pré-aviso com a antecedência de 10 dias relativamente à data prevista para o corte;
- ❖ **direito à quitação parcial:** em caso de faturação de outros serviços que não os relacionados com o fornecimento de electricidade ou gás natural, posso solicitar que aqueles valores sejam retirados da fatura, desde que sejam serviços sobre os quais não dependa o fornecimento de energia;
- ❖ **direito a fatura detalhada:** a fatura deve especificar devidamente os valores que apresenta, devendo a mesma ter uma periodicidade mensal e discriminar os serviços prestados e correspondentes tarifas.



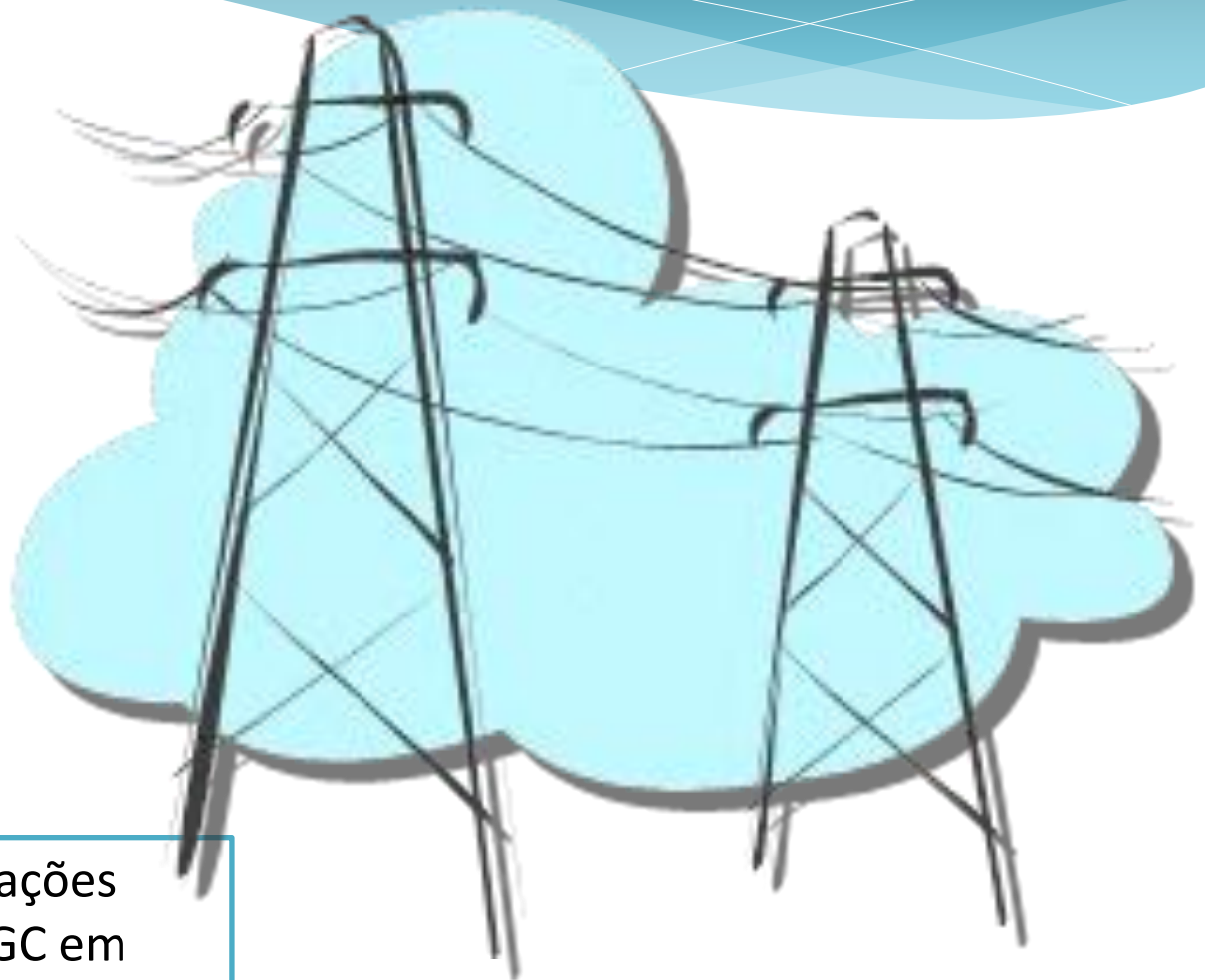
## Dicas e conselhos para economizar energia e reduzir a fatura?

- **Reduzir a intensidade do seu termóstato.** Se reduzir a temperatura em um grau celsius pode ter um impacto de 10% na fatura energética.
- **Fechar as cortinas ao entardecer para evitar perdas de calor e verificar o isolamento em redor das janelas e portas;**
- **Desligar sempre as luzes quando estas não estiverem a ser utilizadas;**
- **Evitar abrir desnecessariamente a porta do frigorífico;**
- **Não deixar os equipamentos em modo de espera (*standby*).**
- **Não deixar os computadores e telemóveis a carregar desnecessariamente;**
- **Se possível, utilizar a máquina de lavar e secar roupa ou máquina de lavar louça sempre com carga completa;**
- **Sempre que possível, utilizar programas de baixa temperatura nas máquinas de lavar roupa e loiça;**
- **Fazer uma simulação do perfil de eficiência energética.**
- **Fazer uma simulação de potência e consumo, de modo a perceber qual a tarifa e potência adequada de forma a gastar menos;**
- **Recorrer a um simulador de comparação de preços para avaliar qual a oferta comercial mais adequada;**
- **Solicitar a aplicação da tarifa social de eletricidade e/ou gás natural e o Apoio Social Extraordinário ao Consumidor de Energia (ASECE) caso seja um consumidor economicamente vulnerável.**



Para saber mais sobre como economizar energia consulte a página da ADENE em [www.adene.pt](http://www.adene.pt)





Para saber mais informações  
consulte a página da DGC em  
[www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt) e página  
ERSE em [www.erse.pt](http://www.erse.pt)