

Perguntas frequentes

- **O que significa o mercado de eletricidade estar 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 de eletricidade – enquanto monopólios naturais – permanecem atividades exercidas em regime de serviço público e em exclusivo, sendo garantido o acesso de terceiros às redes em condições de transparência e não discriminação.
- **Quem pode ser comercializador de eletricidade?**

A atividade de comercialização de eletricidade está sujeita a licenciamento da Direcção Geral de Energia e Geologia. Embora haja mais empresas licenciadas, neste momento apenas quatro estão ativas no mercado: EDP Comercial, Iberdrola, Endesa, Unión Fenosa e Galp Energia. A lista dos comercializadores licenciados está em www.dgge.pt ou na página da ERSE, em www.erse.pt
- **Vale a pena mudar já de comercializador, e para qual?**

Depende do seu perfil de consumos. Simule e veja qual é a alternativa mais adequada às suas necessidades. Poderá assim tomar a opção mais acertada.
- **O que tem de fazer o consumidor para mudar?**

Depois de escolher a alternativa mais vantajosa para o seu caso, o consumidor deve contactar o novo comercializador para celebrar o contrato de fornecimento. Uma vez assinado o contrato, será o novo comercializador a tratar de todos os procedimentos necessários para a mudança.
- **Quantas vezes e com que frequência se pode mudar de comercializador?**

O consumidor pode mudar de comercializador as vezes que entender. No entanto, deve dar particular atenção nas condições do contrato à existência de um período de fidelização e eventuais penalizações decorrentes da mudança antes do final do prazo estabelecido.
- **A operação de mudança de comercializador tem encargos para o consumidor?**

Não. Pela mudança de comercializador não podem ser cobrados encargos.
- **O consumidor é obrigado a mudar de comercializador para o mercado livre?**

Não. A mudança de comercializador é uma decisão do consumidor. Só a partir de 31 de dezembro de 2015 é que será obrigado a tal, com exceção de quem beneficia da tarifa social. A partir de 1 de janeiro de 2013, os novos contratos de eletricidade já têm de ser feitos no mercado livre.
- **Quem fica no mercado regulado paga o mesmo?**

Desde 1 de julho que se iniciou um período transitório para a mudança. Nos próximos meses, as tarifas reguladas poderão vir a sofrer ajustamentos de 3 em 3 meses, para que o consumidor seja incentivado a optar por um fornecedor do mercado livre.
- **Qual a duração típica de um processo de mudança de comercializador?**

Os procedimentos e prazos de mudança de comercializador dependem da necessidade ou não de atuação no local de consumo. No caso de tal atuação ser necessária, por exemplo para uma alteração no equipamento de medida ou para realização de leitura extraordinária, os prazos dependem do agendamento e execução, pelo distribuidor, das intervenções solicitadas. Todos esses prazos e regras foram regulamentados pela ERSE. Quando não seja necessária a atuação no local de consumo e desde que as informações constantes do pedido de mudança estejam

corretas, a ativação de mudança ocorre num prazo que não excede as três semanas de calendário.

- **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. A DECO considera qualquer penalização por cessação antecipada de contrato uma cláusula lesiva dos direitos dos consumidores.

- **Podem ser cobrados consumos mínimos pelos comercializadores?**

Não. A imposição e cobrança de consumos mínimos são proibidas por lei.

- **No caso de um consumidor ter estabelecido contrato com um comercializador em regime de mercado, pode voltar a ser abastecido pelo comercializador de último recurso?**

Pode voltar até 31 de janeiro de 2012, desde que não exceda os 10.35 kVA de potência contratada.

- **A mudança de comercializador implica qualquer alteração na potência contratada?**

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

- **O consumidor pode ficar sem fornecimento de eletricidade ao mudar de comercializador?**

Não. Se forem observados os procedimentos aprovados para mudança de comercializador, não há risco de interrupção de fornecimento.

- **A mudança de comercializador implica 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 (por exemplo, a opção por contagem bi-horária ou outras modalidades que careça de um contador com características diferentes).

- **Quem procede à contagem dos contadores?**

Como referido na pergunta 4, cabe ao novo comercializador tratar de todos os procedimentos necessários à mudança com o anterior fornecedor, nomeadamente acertando as contas do que é devido a cada um deles pelo consumidor. Na maioria dos casos, não deverá haver contagem dos contadores, procedendo-se por estimativa para fazer esse acerto. No entanto, para melhor controlo, recomendamos que, ao contactar o novo comercializador, o consumidor comunique a sua leitura do contador.

- **A mudança implica a alteração de algum aparelho 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. O regulamento disponível na página da ERSE na Internet, em www.erse.pt

- **O que acontece aos beneficiários da tarifa social?**

Esses consumidores economicamente vulneráveis mantêm o direito de serem fornecidos pelo comercializador de último recurso com a tarifa social regulada pela ERSE. Se optarem por contratar energia no mercado, mantêm o direito aos descontos legalmente previstos. São os comercializadores que verificarão junto da segurança social se o cliente é beneficiário das prestações previstas na lei para ter direito à tarifa social.

- **Quais são as condições para beneficiar da tarifa social?**

O consumidor terá de ser beneficiário de uma das prestações sociais abaixo:

- complemento solidário para idosos;
- rendimento social de inserção;
- subsídio social de desemprego;
- 1.º escalão do abono de família;
- pensão social de invalidez.

O consumidor terá ainda de possuir um contrato de fornecimento em seu nome, destinado exclusivamente a uso doméstico em habitação permanente, com um limite de potência contratada até 4,6 kVA.

- **Na nova fatura de eletricidade, continuará a ser debitada a contribuição audiovisual?**

Sim. Também se mantêm as isenções já em vigor. Delas beneficiam os consumidores domésticos (incluindo condomínios) que não ultrapassam um consumo anual de 400 kWh, e os consumidores não-domésticos que desenvolvam uma atividade agrícola, nos termos do DL 107/2010, de 13 de Outubro.

- **O escalão de potência elétrica a contratar resultante da simulação da ERSE é diferente do que tenho. Preciso de mudar?**

O resultado final da simulação apresenta a potência elétrica a contratar, compatíveis com os consumos que indicou para os cálculos do simulador e as ofertas tarifárias disponibilizadas pelos comercializadores. Pode solicitar, junto do novo comercializador, a mudança de potência para os indicados pelo simulador da ERSE. O processo tem de ser analisado e aprovado previamente pelo respetivo operador de rede de distribuição.