

Energia em Mudança

Dinâmica da Contratação

22 de novembro de 2016



Principais competências da ERSE



O que é a mudança de comercializador?

Conceptualmente, a **mudança de comercializador** é a expressão da vontade do consumidor relativamente ao que o mercado tem para oferecer.

Em termos práticos, a **mudança de comercializador** é...

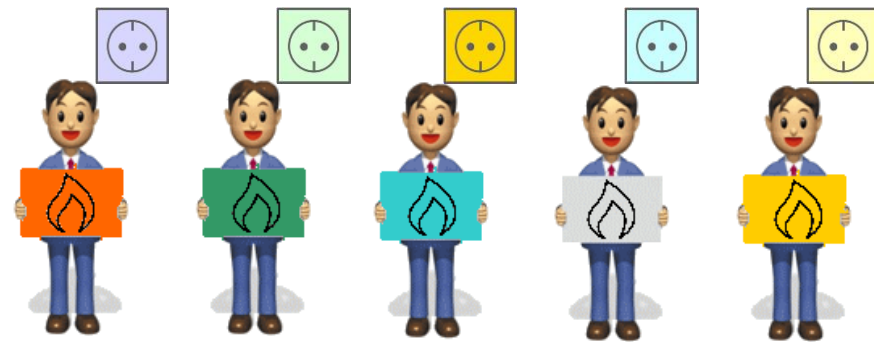
- A **transferência da responsabilidade contratual** entre fornecedores...
- ...numa **data definida**...
- ...com um **consumo de energia determinado**...
- ...em **prazos e com regras próprias**.

Escolha de comercializador e abertura de mercado

- A condição de **elegibilidade** concedida a todos os clientes significa que todos podem **escolher livremente o seu comercializador**

- A elegibilidade exerce-se **para cada instalação consumidora, i.e.,** um cliente pode ter várias instalações consumidoras (para cada uma haverá a necessidade de escolha de um comercializador)

- A empresa *Pastéis de Belém* tem 10 restaurantes - cada um é uma instalação consumidora
- Banco *XPTO* tem 70 agências - cada uma é uma instalação consumidora



Princípios gerais da mudança de comercializador

- A mudança de comercializador é assegurada transitoriamente pela:
 - EDP Distribuição, na eletricidade
 - REN Gasodutos, no gás natural
- Igualdade de tratamento, transparência e eficiência da mudança de comercializador
- Todos os consumidores podem **escolher livremente o seu comercializador**
- A mudança de comercializador é **isenta de custos** para o consumidor
- As **características dos contadores NÃO** condicionam a mudança de comercializador
- A existência de dívida de um cliente junto do comercializador de energia elétrica no Mercado liberalizado não impede a mudança, mas apenas junto do Comercializador de Último Recurso (CUR)

Princípios gerais da mudança de comercializador

- Prazo de mudança máximo de **3 semanas**
- Pode ser **indicada uma data** para mudança de comercializador, sem prejuízo do cumprimento do prazo máximo de mudança
- O cliente deve receber do comercializador cessante a fatura de acerto final de contas no prazo máximo de 6 semanas após a efetivação da mudança
- Após a mudança de comercializador não é possível regressar ao comercializador de último recurso, exceto os clientes economicamente vulneráveis
- A ERSE aprova as regras e procedimentos da mudança de comercializador
- Procedimentos sujeitos a auditoria

Quem pode e quem deve mudar de comercializador?

Quem pode?

- **ELETRICIDADE:** Desde 4 de Setembro de 2006 todos os consumidores de energia elétrica em Portugal continental
- **GÁS NATURAL:** Desde 1 de Janeiro de 2010 todos os consumidores de gás natural em Portugal continental
- O regime de abertura de mercado **não se aplica às regiões autónomas da Madeira e dos Açores** onde o fornecimento aos consumidores é assegurado pelo **comercializador de último recurso**, a EEM e a EDA, respetivamente
 - As tarifas aplicadas nos fornecimentos nas RA são definidas pela ERSE

Quem pode e quem deve mudar de comercializador?

Quem deve?

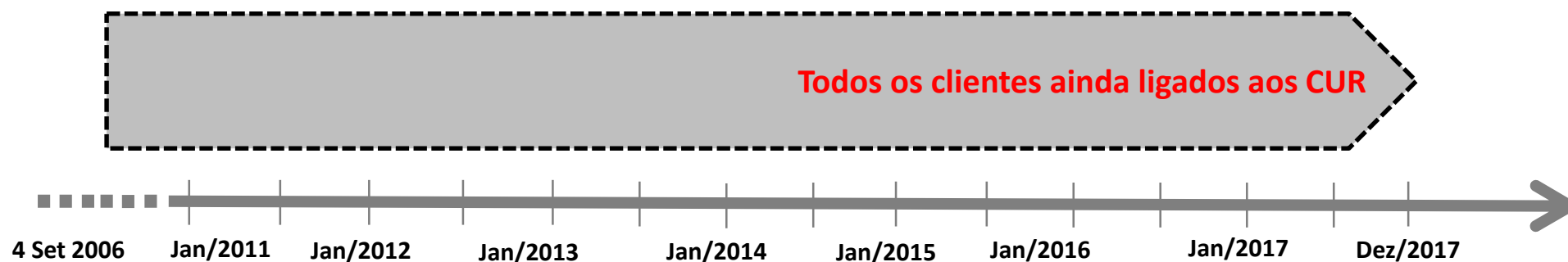
- Num mercado livre é o consumidor que determina quando deve mudar de comercializador
- Nas situações habituais, todos os consumidores para os quais o respetivo comercializador notificou para o **fim de contrato** (e de fornecimento!) devem procurar um comercializador alternativo
- A extinção das tarifas reguladas deu origem a períodos transitórios, durante os quais os consumidores devem preparar a mudança para o mercado livre.

É obrigatório mudar de comercializador?

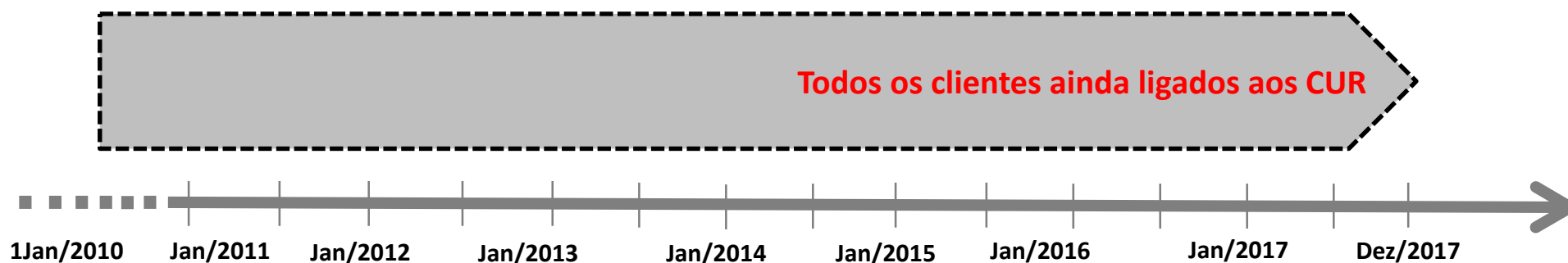
- **Para os contratos existentes, os consumidores deverão usar o período transitório para fazer a escolha.**
- **Na mudança, os consumidores devem procurar a oferta que melhor os sirva, em matéria de preços, mas também de condições comerciais diversas e importantes:**
 - A duração do contrato, as condições de renovação e cessação
 - Se a rescisão tem ou não encargos
 - Os serviços fornecidos e os níveis de qualidade
 - Os meios de pagamento ao dispor dos clientes
 - A possibilidade de registo como cliente com necessidades especiais
 - As compensações e reembolsos em caso de incumprimento
- **Todos os novos contratos têm obrigatoriamente que ser feitos no mercado livre.**
- **Os clientes economicamente vulneráveis que pretendam continuar a ser abastecidos por um comercializador de último recurso podem fazê-lo sempre.**

Período transitório e extinção de tarifas

eletricidade

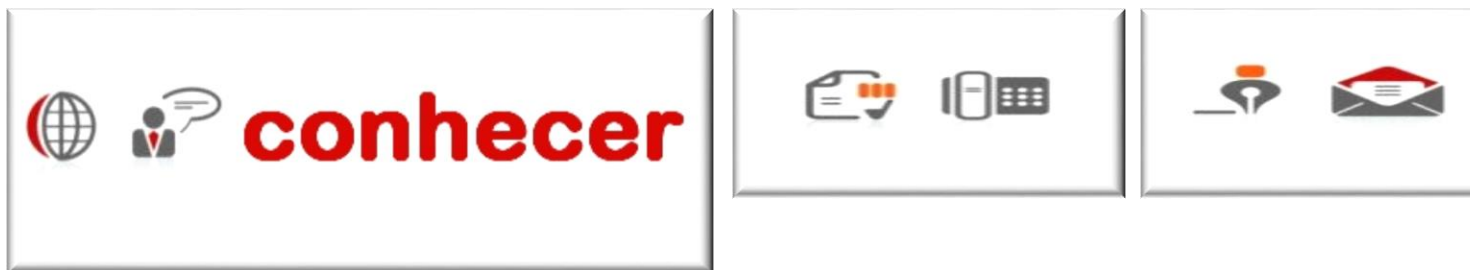


gás natural



CONHECER – COMPARAR - CONTRATAR

Os passos para mudar de comercializador

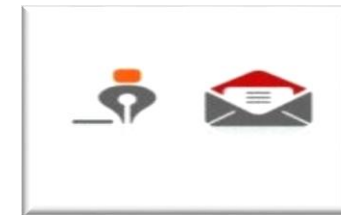


▪ **Conhecer** envolve:

- Saber **quem são os comercializadores** no mercado – obter a lista de comercializadores (pode ser consultada no site da ERSE)
- Saber **que condições** oferecem os comercializadores - o contacto com os comercializadores permite saber qual a sua oferta de fornecimento de energia eléctrica.
- Ter consciente que os comercializadores podem solicitar autorização para aceder ao registo do ponto de entrega (instalação) para construírem uma oferta de fornecimento

CONHECER – COMPARAR - CONTRATAR

Os passos para mudar de comercializador

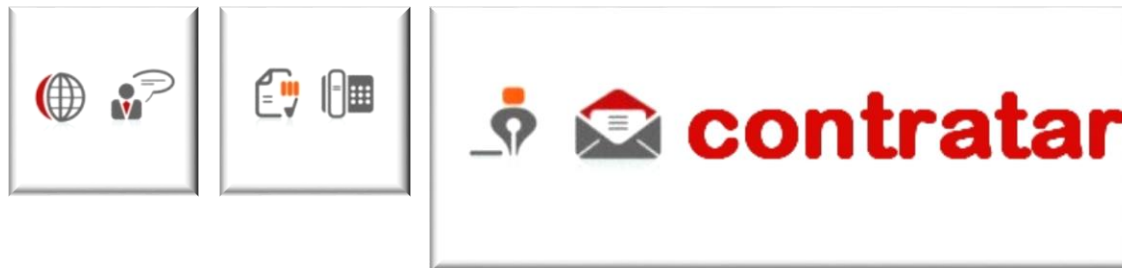


▪ Escolher envolve:

- **Analisar, comparar e confirmar todas as condições** contratuais de fornecimento face à proposta inicial
- **Contactar o comercializador** com a melhor proposta de fornecimento, se for diferente do atual. A escolha é um processo consciente e, no mercado livre, as condições contratuais são acordadas entre cliente e comercializador.
- Utilizar os **consumos históricos** para simular os valores a faturar em cada proposta e ter atenção a eventuais serviços adicionais ou condições promocionais de duração limitada no tempo

CONHECER – COMPARAR - CONTRATAR

Os passos para mudar de comercializador



▪ **Contratar** envolve:

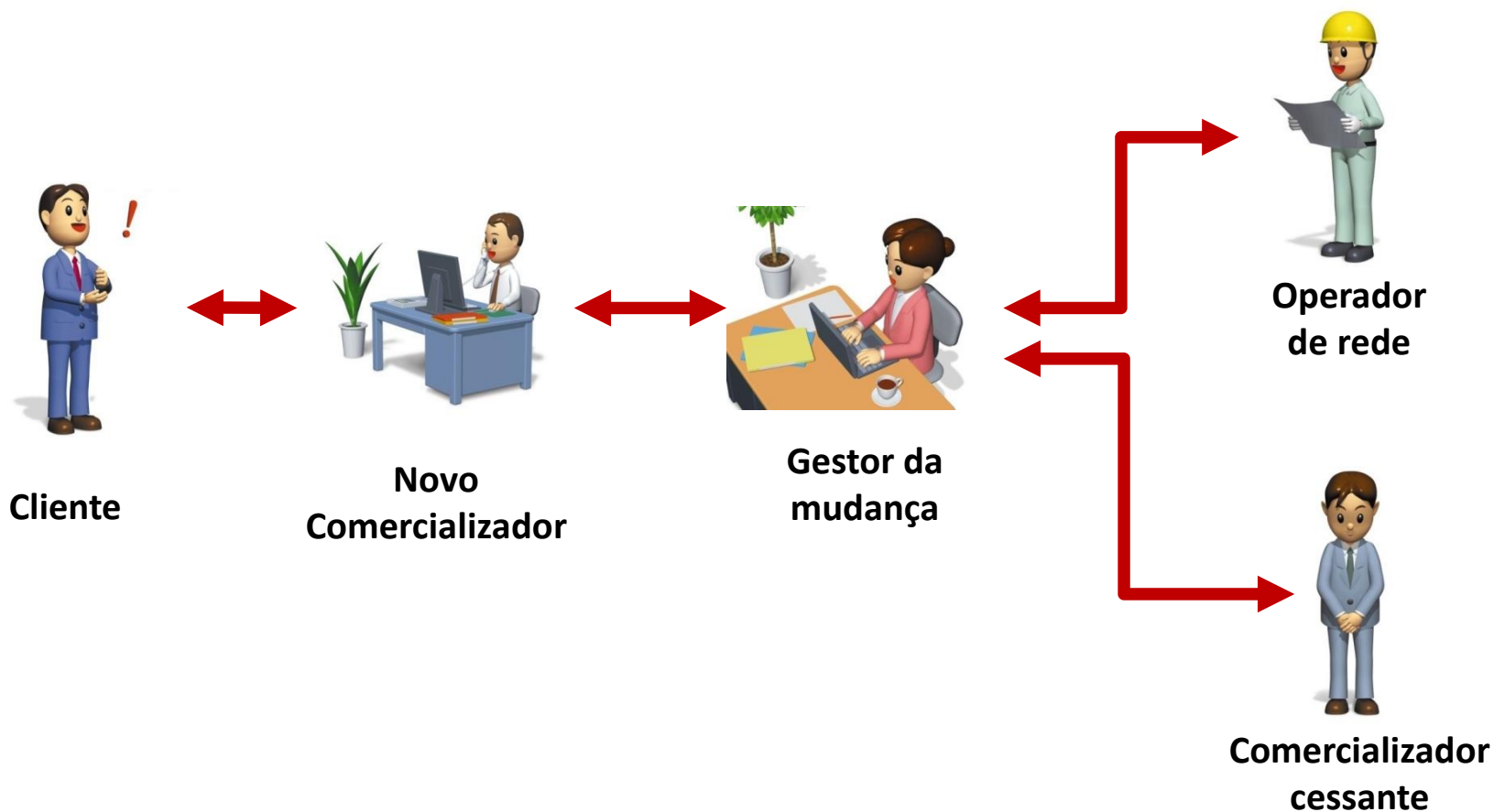
- **Celebrar o contrato** com o novo comercializador, de acordo com as condições negociadas entre as partes
- **Iniciar o processo de mudança** de comercializador (fim de fornecimento do atual fornecedor e início do fornecimento pelo novo comercializador)
- **O novo comercializador tratará de todos os procedimentos** necessários à mudança

Procedimentos de mudança de comercializador

- A concretização dos princípios gerais de mudança determina a existência de **procedimentos de mudança de comercializador**
- Os procedimentos de mudança são **regras, processos e ações** através dos quais os consumidores podem exercer o direito de escolha de comercializador
- Os procedimentos de mudança de comercializador assentam nos seguintes aspetos:
 - **Simplicidade**
 - **Confiança** dos consumidores
 - Eficácia e **eficiência** económica na aplicação
 - **Segurança e monitorização**
- **O interface** na mudança para o consumidor é o **novo comercializador**
- Os consumidores **não têm que conhecer** estes procedimentos

Procedimentos de mudança de comercializador

Todos os contactos necessários são efectuados pelo novo comercializador



O Registo do Ponto de Entrega e o Código do Ponto de Entrega / Código Universal da Instalação

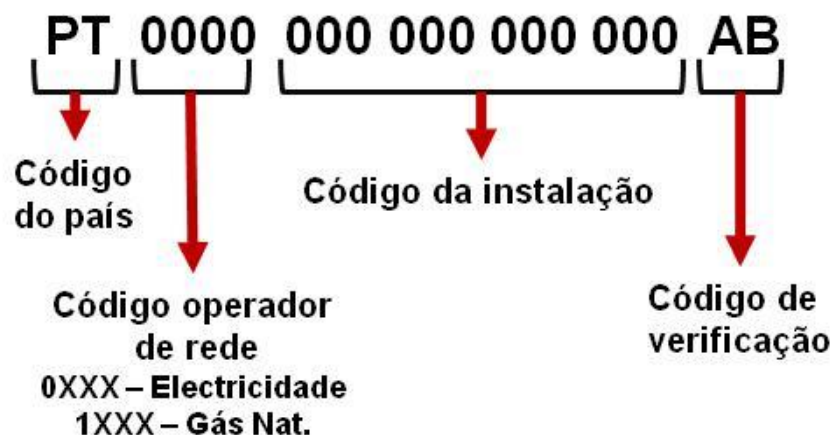
Para mudar de comercializador é necessário dar a conhecer ao comercializador:

- **Código de Ponto de Entrega** (CPE, na eletricidade) ou o **Código Universal de Instalação** (CUI, no gás natural) é **chave** essencial de identificação das instalações (o “número de cartão de cidadão” da instalação). Esta informação deve ser complementada com o NIF.
 - O CPE e o CUI consta da fatura e devem estar facilmente identificáveis
- São códigos de 20 dígitos e começam obrigatoriamente por PT (exemplo: **PT 0000 000 000 000 000 AB**)



O Registo e o Código do Ponto de Entrega - estrutura

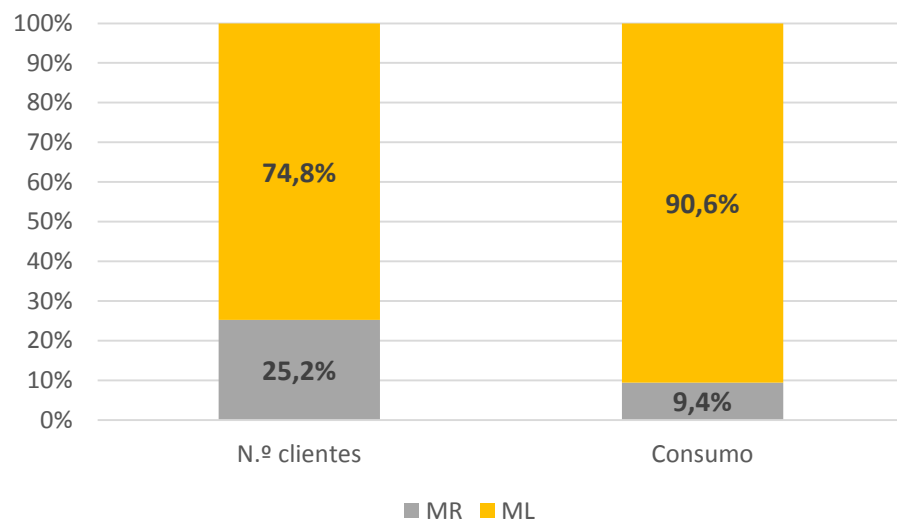
- O **Registo do Ponto de Entrega (RPE)** contém:
 - A informação de identificação do Cliente
 - A informação de caracterização da instalação
 - A informação de consumo



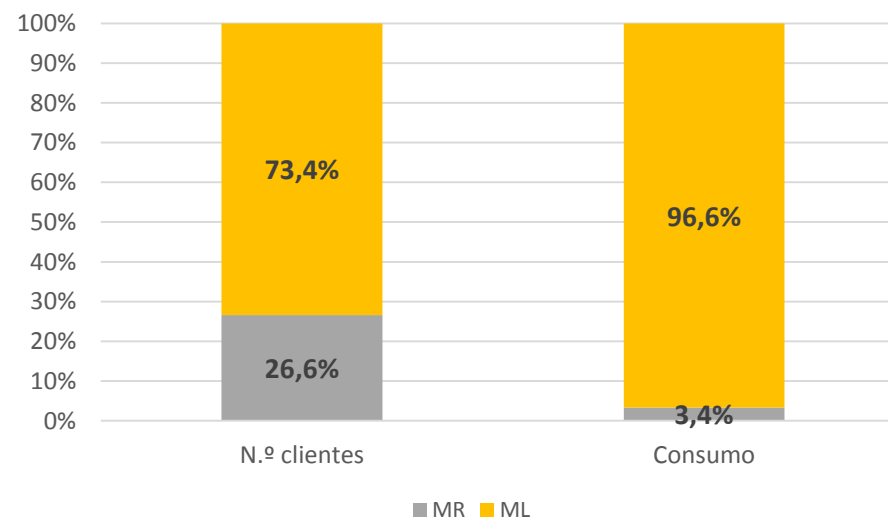
- Processos **padronizados e regulamentados**
 - Acesso ao RPE
 - Mudança de comercializador
 - Alteração do RPE
 - Denúncia de contrato

Evolução dos clientes no mercado liberalizado

Cientes de **eletricidade**



Cientes de **gás natural**



Junho de 2016

Utilização de simuladores na comparação de ofertas

Simulador de preços de energia elétrica

Para consumidores domésticos e outros consumidores em baixa tensão

Todos os consumidores de energia elétrica em Portugal Continental podem escolher o seu fornecedor de energia elétrica.

Os preços praticados pelos comercializadores do mercado liberalizado são contratados bilateralmente com os clientes e incluem o pagamento das tarifas reguladas de acesso às redes.

Veja o vídeo de demonstração

O acesso a este site encontra-se bloqueado

Para efetuar a simulação indique os dados da sua fatura ou escolha um caso-tipo:

- A minha fatura**
- Casal sem filhos**
- Casal com dois filhos**

- A minha fatura**
- Casal sem filhos**
- Casal com dois filhos**
- Casal com quatro filhos**

Utilização de simuladores na comparação de ofertas

- Eletricidade



eletricidade ou dual

potência contratada inferior ou superior a 20,7 kVA

simples, bi-horária, tri-horária, ...

escalaço de potência a contratar

mês, bimestre ou ano

inclui ou não débito direto e/ou fatura eletrónica

eletrónica / a distância / presencial / ...

com ou sem serviços adicionais

Início > ELETRICIDADE > Simuladores > Simuladores de Comparação de Preços no Mercado >

Simulador de Preços de Energia Elétrica

Este simulador permite orientar a escolha do fornecedor de energia elétrica com base na informação personalizada dos consumos

Características do fornecimento

Indique os dados que caracterizam a instalação de consumo.

Tipo de Oferta *

Tipo de Fornecimento *

Discriminação de Contagem *

Escalaço de Potência Contratada *

Indicação de Consumo

Indique os consumos registados ou a considerar para efeitos de simulação.

Consumos relativos a *

Informação de contratação

Indique os dados de contratação do seu serviço.

Modo de Pagamento *

Modo de Contratação *

Serviços adicionais obrigatórios *

Simular

Utilização de simuladores na comparação de ofertas

- Gás natural

Para efetuar a simulação indique os dados da sua fatura ou escolha um caso-tipo:

- A minha fatura 
- Casal sem filhos e sem aquecimento central 
- Casal com filhos e sem aquecimento central 
- Casal com filhos e com aquecimento central 

Preços de referência no Mercado Liberalizado em baixa pressão (consumos anuais até 10 000 m3)

O consumidor de gás natural em baixa pressão com consumos anuais até 10 000 m3 pode consultar os preços das ofertas dos comercializadores no Mercado Liberalizado, que constam do simulador, no seguinte link: [Preços de Referência no Mercado Liberalizado](#)



gás natural ou dual

mês, bimestre ou ano

inclui ou não débito direto e/ou fatura eletrónica

eletrónica ou não eletrónica

com ou sem serviços adicionais

Simulador de Preços de Gás Natural

Este simulador permite estimar o valor anual da fatura de gás natural para as ofertas dos vários comercializadores, com base na informação personalizada dos consumos.

Características do fornecimento

Indique os dados que caracterizam a instalação de consumo.

Tipo de Oferta *

Selecione o tipo de oferta

Código Postal (apenas os 4 primeiros dígitos) *

Distribuidor

Indicação de Consumo

Indique os consumos registados ou a considerar para efeitos de simulação.

Consumos relativos a *

Selecione o período de consumo relativo

Consumo *

Consumo

Informação de contratação

Indique os dados de contratação do seu serviço.

Modo de Pagamento *

Selecione o modo de pagamento

Modo de Contratação *

Selecione o modo de contratação

Serviços adicionais obrigatórios *

Selecione os serviços adicionais obrigatórios

Simular

Ficha contratual padronizada*

Visa harmonizar a informação pré-contratual e contratual prestada pelos comercializadores aos consumidores:

- Permite uma **maior transparência** nas ofertas em mercado
- Melhor **assimilação da diversidade** das ofertas
- Maior **comparabilidade** das ofertas em mercado
- **Escolha** mais **consciente** por parte dos consumidores

É de entrega obrigatória pelos comercializadores aos clientes com as propostas de fornecimento:

- Abrange as fases prévia (informação pré-contratual) e da contratação (integra o próprio contrato, após a sua celebração).
- É centrada nos aspetos principais das ofertas em mercado.

A ficha contratual padronizada aplica-se:

- A todos os consumidores de eletricidade em BTN
- A todos os consumidores de gás natural em baixa pressão - consumo anual até 10 000 m³.

E divide-se em 4 partes principais:

- **I** - Identificação do comercializador e da oferta (incluindo contactos)
- **II** - Caracterização específica da oferta: duração, validade da oferta, períodos de fidelização, condições da faturação e pagamento, meios de pagamento, tratamento de reclamações e existência de serviços adicionais
- **III** - Caracterização do fornecimento: incluindo CPE e/ou CUI, preço e indexação (se existente)
- **IV** - Informação específica ao consumidor: informação sobre tarifa social e acesso à condição de cliente com necessidades especiais

Ficha contratual padronizada – Parte I

Parte I - IDENTIFICAÇÃO DO COMERCIALIZADOR E DA OFERTA		
Comercializador (fornecedor)	«Designação comercial do comercializador, conforme inscrito no contrato de fornecimento»	Identificar o comercializador
Oferta comercial (designação)	«Designação completa da oferta comercial disponibilizada»	Identificar a oferta
Segmento da oferta	«Especificação do segmento a que a oferta se destina (p.e., Baixa tensão, clientes particulares com potência até 6,9 kVA e Baixa pressão, clientes particulares até 2.º escalão de gás natural)»	
Contactos comerciais, para reclamação e pedido de informação	«Identificação dos contactos comerciais a utilizar com o comercializador, incluindo os que são específicos da oferta comercial e os que são de utilização genérica»	Identificar os contactos comerciais e operacionais da oferta
Contacto para assistência técnica ou avarias	«Identificação dos contactos para comunicação de avarias ou necessidade de assistência técnica e menção de custo associado»	
Contacto para leituras de contador	«Identificação dos contactos para comunicação de leituras e menção de custo associado»	

Ficha contratual padronizada – Parte II

Parte II - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DA OFERTA	
Fornecimento	<input type="checkbox"/> Eletricidade <input type="checkbox"/> Gás natural <input type="checkbox"/> Dual (Elet.+Gás Natural)
Duração	____ meses ou até à data de _____ (ddmmaaaa) <input type="checkbox"/> Renovação automática
Validade da oferta	<input type="checkbox"/> Permanente <input type="checkbox"/> Promocional, até _____ (ddmmaaaa)
Fidelização	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim, por _____ meses Benefício associado: _____ Custo quebra de fidelização: _____
Indexação de preço	<input type="checkbox"/> Preço indexado na eletricidade <input type="checkbox"/> Preço indexado no gás natural
Faturação	Periodicidade _____ Pagamento até ____ dias da emissão da fatura <input type="checkbox"/> Fatura eletrónica obrigatória <input type="checkbox"/> Modalidade de pagamento fixo
Meio(s) de pagamento	_____ (identificar todos os disponíveis) Preço diferenciado? <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim Se sim, quais os que têm custo adicional: _____
Prazo de resposta a reclamações	____ dias úteis <input type="checkbox"/> Sem compensação <input type="checkbox"/> Com compensação Valor da compensação: _____ €
Serviços adicionais	«Especificação do serviço» Custo mensal de _____ €

Caracterizar o **fornecimento** (ou o serviço), incluindo a **duração**

Validade da oferta

Fidelização na oferta

Detalhes da faturação na oferta

Meios de pagamento na oferta

Tratamento de reclamações na oferta

Serviços adicionais associados à oferta

Ficha contratual padronizada – Parte III

Parte III.ele - Fornecimento de ELETRICIDADE	
CPE ⁽¹⁾	PT_____
Potência contratada	_____
Preço total ⁽²⁾	_____, para fornecimento indicativo de 100 kWh/mês
Preço atual da energia	<input type="checkbox"/> Fixo, de _____ <input type="checkbox"/> Indexado, a _____ Cálculo do preço indexado: _____ Informação do indexante disponível em: _____
Opção tarifária	<input type="checkbox"/> Simples <input type="checkbox"/> Bi-horária <input type="checkbox"/> Tri-horária <input type="checkbox"/> Outra: _____
Emissões de CO2	_____ g CO2/100 kWh, de acordo com última informação anual

Parte III.gn - Fornecimento de GÁS NATURAL	
CUJ ⁽¹⁾	PT_____
Escalão de consumo	_____
Preço total ⁽²⁾	_____, para fornecimento indicativo de 100 kWh/mês
Preço atual da energia	<input type="checkbox"/> Fixo, de _____ <input type="checkbox"/> Indexado, a _____ Cálculo do preço indexado: _____ Informação do indexante disponível em: _____

Identificar o **local de consumo**

Identificar o **preço** e a forma de **perceber**, incluindo **indexação** (se existir)


Ficha contratual padronizada – Parte IV

Parte IV - Informação ao CONSUMIDOR	
TARIFA SOCIAL	«Informação sobre as condições de aplicação da tarifa social, atribuição dos mesmos e meios de contacto com o comercializador para este efeito»
CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS	«informação sobre a condição de cliente com necessidades especiais (CNE), respetivos direitos e forma de contacto com o comercializador para esclarecimento de dúvidas ou solicitação da condição de CNE»

Informação sobre o acesso à
tarifa social

Informação sobre o acesso à
condição de **cliente com**
necessidades especiais

Exemplos de ficha padronizada


Atendimento a clientes 808 53 53 53
8h às 22 horas/dias úteis
energia.edp.pt

Original

FICHA NORMALIZADA DE OFERTA DE FORNECIMENTO DE ENERGIA

1. IDENTIFICAÇÃO DO COMERCIALIZADOR E DA OFERTA

Comercializador (fornecedor) EDP Comercial - Comercialização de Energia, S.A.

Oferta comercial (designação) Casa Negócios Casa Total Negócios Total Condomínios Outra: Energy2move

Segmento da oferta Particulares Baixa tensão normal, potências contratadas de 1,15 kVA a 41,4 kVA
 Negócios Baixa pressão inferior, escalões de consumo 1, 2, 3 e 4

Contactos comerciais, para reclamação ou pedido de informação 808 53 53 53 (dias úteis das 8h às 22h, custo de uma chamada local), em energia.edp.pt ou edponline.edp.pt, através do email servicoocliente@edp.pt ou nas nossas lojas e agentes EDP

Assistência técnica Eleticidade: 800 506 506 (chamada gratuita, 24h) | Gás Natural: consulte a tabela abaixo (chamada gratuita, 24h)

Lecturas do contador Eleticidade e Gás Natural: 800 105 353 (chamada gratuita, 24h)

2. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DA OFERTA

Fornecimento Eleticidade Gás natural Dual (Eleticidade+Gás Natural)

Duração 12 meses ou até à data de _____ (ddmmaaaa) Renovação automática

Validade da oferta Permanente Promocional, até _____ (ddmmaaaa)

Fidelização Não Sim, por _____ meses. Benefício associado: _____ Custo quebra de fidelização: _____

Indexação de preço Preço indexado na eleticidade Preço indexado no gás natural Sem indexação de preços

Faturação Periodicidade: Mensal Bimestral Anual
Modalidade de pagamento: Fixo Até _____ dias da emissão da fatura Fatura eletrónica obrigatória

Melo(s) de pagamento Débito Direto Multibanco, payshop, agente ou CTT
Preço diferenciado? Não Sim Se sim, quais os que têm custo adicional: _____

Prazo de resposta a reclamações 15 dias úteis Sem compensação Com compensação
Valor da compensação: 18€ para potências contratadas inferiores ou iguais a 20,7 kVA ou escalão de consumo 1 e 2
 30€ para potências contratadas superiores ou iguais a 27,6 kVA ou escalão 3 e 4

Serviços adicionais _____ Custo mensal _____ €

3. FORNECIMENTO DE ELETICIDADE E GÁS NATURAL

ELETICIDADE CPE⁽¹⁾ PT _____ Tarifa social: Não Sim
Potência contratada _____ kVA Preço total⁽²⁾ _____ €, para fornecimento indicativo de 100 kWh/mês
Preço total⁽³⁾ _____ €, para fornecimento de _____ kWh/mês
Preço atual da energia⁽⁴⁾ Fixo, de consulte a tabela abaixo €/kWh Indexado a, _____ Cálculo do preço indexado: _____
Informação do indexante disponível em: _____

Opção tarifária Simples Bi-horária Tri-horária

Emissões de CO₂ 10.949 g CO₂/100 kWh, de acordo com última informação anual (exceto Casa Verde/Negócios Verde com zero emissões)

GÁS NATURAL CUJ⁽¹⁾ PT _____ Tarifa social: Não Sim
Escala de consumo _____ Preço total⁽²⁾ _____ €, para fornecimento indicativo de 100 kWh/mês
Preço total⁽³⁾ _____ €, para fornecimento de _____ kWh/mês
Preço atual da energia⁽⁴⁾ Fixo, de consulte a tabela abaixo €/kWh Indexado a, _____ Cálculo do preço indexado: _____
Informação do indexante disponível em: _____

4. INFORMAÇÃO AO CONSUMIDOR

Tarifa Social e ASECE: As condições de aplicação para a eleticidade são: a) ter potência contratada inferior ou igual a 6,9kVA na sua residência permanente e b) beneficiar de um dos seguintes apoios da Segurança Social: Complemento solidário para idosos; Rendimento social de inserção; Subsídio social de desemprego; Abono de família; Pensão social por invalidez ou Pensão social de velhice. Caso não se enquadre em nenhum destes apoios pode também solicitar os descontos sociais se tiver um rendimento anual inferior ao rendimento anual máximo. Nos termos da legislação da tarifa social/ASECE de eleticidade, o rendimento anual máximo é revisto periodicamente pelas entidades competentes, consulte o valor atualizado em vigor em energia.edp.pt. Para o gás natural, as condições são: a) ter escala de consumo 1 ou 2 na sua residência permanente e b) beneficiar de um dos seguintes apoios da Segurança Social: Complemento solidário para idosos; Rendimento social de inserção; Subsídio social de desemprego; 1º escalão de abono de família ou Pensão social por invalidez. Descubra todas as condições e os descontos disponíveis para si ou para alguém perto de si, em energia.edp.pt, através do 808 53 53 53 ou nas lojas e agentes EDP.

Clientes com necessidades especiais: São considerados clientes com necessidades especiais: pessoas com limitações visuais - cegueira total ou hipovisão; com limitações auditivas - surdez total ou hipocausia; com limitações no domínio da comunicação oral; com limitações de mobilidade, com impossibilidade de se deslocarem sem recurso a cadeira de rodas ou outras ajudas técnicas; dependentes de equipamentos médicos; imprescindíveis à sua sobrevivência ou para melhorar a sua funcionalidade e qualidade de vida, cujo funcionamento é assegurado pela rede elétrica. Para se registar como cliente com necessidades especiais: pode dirigir-se a qualquer loja ou agente EDP, levando consigo a Declaração Médica, ou preencher integralmente o formulário disponível em energia.edp.pt e enviá-lo por correio, juntamente com a Declaração Médica, para: Rua Pólo Norte nº 10A, 1998-034 Lisboa.

(1) Obrigatório preenchimento apenas com a concretização do contrato.

(2) Considera um consumo indicativo de 100 kWh por mês, sendo apresentado o custo global mensal com todos os encargos (acesso e energia), excluindo impostos e taxas.

As ofertas com vários períodos horários considera-se um consumo igualmente distribuído por cada período. O consumo é meramente indicativo e destina-se a operacionalizar a comparação de ofertas em mercado, não refletindo o consumo real dos destinatários da oferta.

(3) Considera um consumo médio dos clientes com a potência e tarifa indicada.

(4) Considera o consumo médio indicado e é obtido subtraindo ao preço total da energia o custo com as tarifas de acesso às redes.

(5) Considera um consumo médio nacional dos clientes com o escalão indicado.


Atendimento a clientes 808 53 53 53
8h às 22 horas/dias úteis
energia.edp.pt

Energy2move
Preços Eleticidade

Opção Horária	Potência Contratada (kVA)	Consumo médio ⁽¹⁾ (kWh/mês)	PREÇO ENERGIA ⁽⁴⁾	PREÇO TOTAL ⁽⁵⁾	PREÇO TOTAL ⁽⁵⁾	PREÇO ENERGIA ⁽⁴⁾	PREÇO TOTAL ⁽⁵⁾	PREÇO TOTAL ⁽⁵⁾
			(€/kWh/mês)	(€/mês)	(€/mês)	(€/kWh/mês)	(€/mês)	(€/mês)
Bi-horária	3,45	174	0,0654	31,9	19,9	0,0401	23,5	13,1
	4,6	214	0,0635	39,2	21,2	0,0382	28,4	12,9
	5,75	252	0,0621	46,2	22,6	0,0369	33,1	12,7
	6,9	302	0,0610	54,9	23,9	0,0359	39,2	12,6
	10,35	444	0,0589	79,9	27,9			
	13,8	599	0,0582	107,4	32,0			
Tri-horária	17,25	794	0,0580	141,5	36,1			
	20,7	1131	0,0576	197,6	40,1			
	27,6	1731	0,0707	300,7	57,7			

Exemplos de ficha padronizada



Ficha contratual padronizada Tarifa e-luz & e-gás

Parte I - Identificação do comercializador e da oferta

Comercializador	ENDESA Energia S.A. - Sucursal Portugal		
Oferta comercial	Tarifa e-		
Segmento da oferta	Clientes em Baixa Pressão, pertencentes aos escalões 1, 2, 3 ou 4 e em zona de Distribuição da BeiraGás, EDP Gás Serviço Universal, LisboaGás, LusitaniaGás, SetGás ou TagusGás. Clientes Baixa Tensão Normal com potências contratadas entre 3,45 kVA e 20,7 kVA. Tarifa exclusiva para aderentes online que optem por fatura digital e pagamento através de débito direto.		
Contactos comerciais, para reclamação e pedido de informação	<ul style="list-style-type: none"> 800 10 10 33 (todos os dias das 8h às 23h, chamada gratuita) apoio.cliente@endesa.pt Lojas do Cidadão Lisboa (Laranjeiras) e Porto 		
Contacto para assistência técnica ou avarias	Eletricidade 800 508 508 (todos os dias, 24h, chamada gratuita)	Gás EDP Gás Serv. Universal: 800 215 215 Lisboagás: 800 201 722 Lusitaniagás: 800 200 157	Setgás: 800 273 030 Tagusgás: 800 500 005 (todos os dias, 24h, chamada gratuita)
Contacto para leituras de contador	Eletricidade 800 507 507 (todos os dias, 24h, chamada gratuita)	Gás EDP Gás Serv. Universal: 800 215 215 Lisboagás: 800 201 722 Lusitaniagás: 800 200 157	Setgás: 800 273 030 Tagusgás: 800 500 005 (todos os dias, 24h, chamada gratuita)

Parte II - Condições específicas da oferta

Fornecimento	<input type="checkbox"/> Luz	<input type="checkbox"/> Gás
Duração	12 meses <input checked="" type="checkbox"/> Renovação automática	
Validade da oferta	<input type="checkbox"/> Permanente <input checked="" type="checkbox"/> Promocional, até 30 de setembro de 2016	
Fidelização	<input checked="" type="checkbox"/> Não Benefício associado: Custo quebra de fidelização: Não se cobrará nenhum custo por quebra de fidelização.	
Indexação de preço	Os preços poderão ser atualizados por IPC a 1 de janeiro de cada ano.	
Faturação	Periodicidade mensal Pagamento até 20 dias da emissão da fatura Fatura digital obrigatória <input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim	
Meio(s) de pagamento	Débito direto obrigatório <input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim	
Prazo de resposta a reclamações	15 dias úteis	<input checked="" type="checkbox"/> Com compensação Valor da compensação <input type="text" value="5"/> €
Serviços adicionais	Não aplicável	

Parte III - Fornecimento de luz e/ou gás

CUI/CPE				
Escalão de consumo e Potência contratada	<input type="checkbox"/> Escalão 1 <input type="checkbox"/> 3,45 kVA <input type="checkbox"/> 10,35 kVA	<input type="checkbox"/> Escalão 2 <input type="checkbox"/> 4,80 kVA <input type="checkbox"/> 13,80 kVA	<input type="checkbox"/> Escalão 3 <input type="checkbox"/> 5,75 kVA <input type="checkbox"/> 17,25 kVA	<input type="checkbox"/> Escalão 4 <input type="checkbox"/> 8,90 kVA <input type="checkbox"/> 20,70 kVA
Preço total	Preço total calculado para fornecimento indicativo de 100 kWh/mês (consultar tabela de preços)			
Preço da Energia Tabela de preços	e-luz			Preço Total (Eur/100kWh/mês) 12% sobre Total da Fatura (sobre Termo Potência e Termo de Energia)
	Potência Contratada (kVA)	Termo Potência (Eur/dia) (antes de desconto)	Termo Energia (Eur/kWh) (antes de desconto)	
	3,45 4,80 5,75 8,90 10,35 13,80 17,25 20,70	0,1750 0,2296 0,2817 0,3328 0,4897 0,8496 0,8094 0,9649	0,1754 0,1754 0,1754 0,1754 0,1754 0,1754 0,1754 0,1754	20,06 21,50 22,87 24,22 28,36 32,58 36,80 40,91
	e-gás			Preço Total (Eur/100kWh/mês) 12% sobre Total da Fatura (sobre Termo Fixo e Termo de Energia)
	Escalão	Termo Fixo (Eur/dia) (antes de desconto)	Termo Energia (Eur/kWh) (antes de desconto)	
	1 2 3 4	0,0625 0,0908 0,1331 0,1620	0,0811 0,0577 0,0529 0,0521	7,03 7,47 8,17 8,86
Opção Tarifária	Simplex			
Emissões de CO ₂	51.170 g CO ₂ /100 kWh, de acordo com última informação anual.			

Parte IV - Informação ao consumidor

Tarifa Social	<p>A Lei de Orçamento para 2016, Lei 7-AC/2016, procedeu a alterações ao processamento para a atribuição das tarifas sociais de Eletricidade e de Gás Natural, de modo que estas são atribuídas de forma automática, a partir do dia 1 de julho de 2016, pela Direção-Geral de Energia e Geologia (DGEG) de acordo com o estabelecido na legislação vigente. Identificados os potenciais beneficiários, é remetida informação individual a cada beneficiário com a data de emissão da mesma, querendo, deve opor-se à atribuição da tarifa social no prazo de 30 dias, sob pena de a mesma ser automaticamente atribuída. A manutenção da tarifa social depende da confirmação, por parte da Direção-Geral de Energia e Geologia, em setembro de cada ano, da condição de cliente final economicamente vulnerável, nos termos do artigo 2.º da Lei mencionada. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, pode o beneficiário requerer junto das instituições de segurança social competentes e da Autoridade Tributária e Aduaneira um compromisso de sua condição de beneficiário e apresentá-lo junto do comercializador de energia elétrica e de gás natural. O beneficiário que deixe de reunir os requisitos de atribuição da tarifa social deve comunicá-lo às instituições de segurança social competentes no prazo de 30 dias. Quem tem direito à Tarifa Social de Eletricidade?</p> <p>Todos os clientes que se encontrem numa situação de carência socioeconómica, que sejam beneficiários de uma das seguintes prestações sociais:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Complemento solidário para idosos, 2) Rendimento social de inserção, 3) Subsídio social de desemprego, 4) Abono de família, 5) Pensão social de invalidez, 6) Pensão social de velhice, 7) Também são elegíveis as pessoas singulares que obtenham um rendimento anual inferior ao rendimento anual máximo (RAM), considerando-se para tal o rendimento total verificado no domicílio fiscal do titular do contrato de fornecimento de energia, bem como o número de coabitante que não auferem qualquer rendimento. (Consulte os valores do RAM anuais na página www.endesa.pt). <p>Quem tem direito à Tarifa Social de Gás Natural?</p> <p>Os clientes que se encontrem numa situação de carência socioeconómica, sendo beneficiários de uma das seguintes prestações sociais:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Complemento solidário para idosos, 2) Rendimento social de inserção, 3) Subsídio social de desemprego, 4) 1.º escalão do abono de família, 5) Pensão social de invalidez. <p>Para efeitos de aplicação da tarifa social, devem ainda estar reunidas as seguintes condições:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Ser titular de contrato de fornecimento de gás natural, b) O consumo de gás natural destinar-se exclusivamente a uso doméstico, em habitação permanente, c) A instalação ser alimentada em baixa pressão, com um consumo anual que não ultrapasse os 500 m³ (Escalões 1 ou 2). <p>Para saber mais sobre a Tarifa Social, consulte os seguintes sites: DGEG (http://www.dgeg.pt/), Segurança Social (http://www.seg-social.pt/inicio), Autoridade Tributária (http://www.portaldasfinancas.gov.pt/pt/html/index.html), ou a página da Endesa www.endesa.pt.</p>
Clientes com necessidades especiais	<p>Os clientes com necessidades especiais têm direitos específicos consagrados no Regulamento da Qualidade de Serviço. Podem registar-se como clientes com necessidades especiais de Eletricidade: 1. As pessoas com limitações no domínio da visão (aqueles total ou hipovisão); 2. As pessoas com limitações no domínio da audição (surdez total ou hipocausia); 3. As pessoas com limitações no domínio de comunicação verbal; 4. As pessoas para as quais a sobrevivência ou a mobilidade dependem de equipamentos cujo funcionamento é assegurado pela rede elétrica, como, por exemplo, as pessoas dependentes de equipamentos de diálise, concentradores de oxigénio ou ventiladores artificiais; 5. Os clientes que coabitem com pessoas nas condições descritas no número anterior. Podem registar-se como clientes com necessidades especiais de Gás Natural: 1. As pessoas com limitações no domínio da visão (aqueles total ou hipovisão); 2. As pessoas com limitações no domínio da audição (deficiência auditiva ou hipocausia); 3. As pessoas com limitações no domínio da comunicação oral; 4. Clientes com limitações no domínio do daltismo que impossibilitem a deteção da presença de gás natural ou clientes que tenham no seu agregado familiar uma pessoa com esta deficiência. Para solicitar a inscrição no correspondente registo, poderá contactar-nos através do 800 10 10 33, ou nas Lojas de Cidadão, e para isso deverá facilitar os documentos que comprovem a qualidade de cliente com necessidades especiais.</p>

Exemplos de ficha padronizada



FICHA NORMALIZADA DE OFERTA DE FORNECIMENTO DE ENERGIA

Parte I - IDENTIFICAÇÃO DO COMERCIALIZADOR E DA OFERTA	
Comercializador (fornecedor)	GALP POWER S.A. – Rua Tomas da Fonseca, Torre C, 1600-209 Lisboa – C.R.C. de Lisboa N.I.P.C. 504 723 456 – Capital Social 1.500.000€
Oferta comercial (designação)	<input checked="" type="checkbox"/> Plano Base Galp On Plano Base Galp On Dual - 20%+20% <input type="checkbox"/> Plano Comfort Galp On <input type="checkbox"/> Plano Energia3
Segmento da oferta	Clientes particulares com consumo anual inferior a 10.000 m ³ /ano e/ou potência contratada inferior ou igual a 20,7kVA
Contactos comerciais para reclamação e pedido de informação	Telefone: 808 50 30 30 Email: galpon@galpenergia.com Carta: Ap. 4039 - EC São Domingos de Benfica 1501-001 LISBOA
Contacto para assistência técnica ou avarias	Beiragás 808 200 339 EDP Distribuição 808 100 100 Lusitaniagás 808 200 344 Setgás 808 200 347 Dianagás 808 200 341 EDPgás 808 100 900 Medigás 808 200 345 Sonorgás 808 203 027 Duriensegás 808 200 342 Lisboagás 808 200 343 Páxgás 808 200 346 Tagusgás 808 505 152
Contacto para leituras de contador	Telefone: 800 50 80 80

Parte II - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DA OFERTA	
Fornecimento	<input type="checkbox"/> Eletricidade <input type="checkbox"/> Gás natural <input checked="" type="checkbox"/> Dual (Elet.+Gás Natural)
Duração	<input type="checkbox"/> 12 meses <input checked="" type="checkbox"/> Renovação automática
Validade da oferta	<input checked="" type="checkbox"/> Promocional, até 31/12/2016 (dd/mm/aaaa)
Fidelização	<input checked="" type="checkbox"/> Não Benefício associado: _____ <input type="checkbox"/> Sim, por _____ meses Custo quebra de fidelização: _____
Indexação de preço	<input type="checkbox"/> Preço indexado na eletricidade <input type="checkbox"/> Preço indexado no gás natural
Faturação	Periodicidade: <input type="text" value="mensal"/> <input type="checkbox"/> Fatura eletrónica obrigatória Pagamento até: <input type="text" value="21"/> dias da emissão da fatura <input type="checkbox"/> Modalidade de pagamento fixo
Meio(s) de pagamento	<input type="text" value="Multibanco, Lojas Galp, Balcões CTT e Payshop"/> (identificar todos os disponíveis) Preço diferenciado? <input checked="" type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim Se sim, quais os que têm custo adicional: _____
Prazo de resposta a reclamações	<input type="text" value="15"/> dias úteis <input type="checkbox"/> Sem compensação <input checked="" type="checkbox"/> Com compensação Valor da compensação: <input type="text" value="5,00"/> €
Serviços adicionais	<input type="checkbox"/> Serviço Comfort Home <input type="checkbox"/> Serviço Comfort Care <input type="checkbox"/> Sem serviços adicionais Custo mensal: <input type="text" value="3,90"/> €/mês IVA incluído <input type="text" value="5,90"/> €/mês IVA incluído



FICHA NORMALIZADA DE OFERTA DE FORNECIMENTO DE ENERGIA

Parte III.ele - Fornecimento de ELETRICIDADE	
CPE	PT _____
Potência contratada	<input type="checkbox"/> 1,15kVA <input type="checkbox"/> 3,45kVA <input type="checkbox"/> 5,75kVA <input type="checkbox"/> 10,35kVA <input type="checkbox"/> 17,25kVA <input type="checkbox"/> 2,30kVA <input type="checkbox"/> 4,60kVA <input type="checkbox"/> 6,90kVA <input type="checkbox"/> 13,80kVA <input type="checkbox"/> 20,70kVA
Preço total ⁽¹⁾	<input type="text" value="_____"/> €, para fornecimento indicativo de 100 kWh/mês <small>(aplicável apenas para adesões ao plano Energia³)</small>
Preço atual da energia	Cálculo do preço indexado: O termo fixo é atualizado anualmente, em janeiro, com base no IPC (Índice de Preços no Consumidor, sem habitação) divulgado pelo Instituto Nacional de Estatística. O termo energia pode variar anualmente, em 1 de janeiro, com base na evolução dos preços médios de aquisição de eletricidade no MIBEL (Mercado Ibérico de Energia Elétrica). Informação do indexante disponível em: www.galpenergia.com/PT/ProdutosServicos/Produtos/Eletricidade/Paginas/Indexantes.aspx
Opção tarifária	<input checked="" type="checkbox"/> Simples <input type="checkbox"/> Bi-horária <input type="checkbox"/> Tri-horária Outra: _____
Emissões de CO2	<input type="text" value="478"/> g CO2/100 kWh, de acordo com última informação anual

Parte III.gn - Fornecimento de GÁS NATURAL	
CUI	PT _____
Escala de consumo	<input type="checkbox"/> 1º escalão <input type="checkbox"/> 3º escalão <input type="checkbox"/> 2º escalão <input type="checkbox"/> 4º escalão
Preço total ⁽¹⁾	<input type="text" value="_____"/> €, para fornecimento indicativo de 100 kWh/mês <small>(aplicável apenas para adesões ao plano Energia³)</small>
Preço atual da energia	Cálculo do preço indexado: O termo fixo é atualizado anualmente, em julho, com base no IPC e o termo energia pode variar trimestralmente, em 1 de janeiro, 1 de abril, 1 de julho e 1 de outubro, com base na evolução do Brent (cotação internacional que condiciona os preços de referência para aquisição de gás natural nos mercados internacionais) e da taxa de câmbio Euro/Dólar. Informação do indexante disponível em: www.galpenergia.com/PT/ProdutosServicos/GasNatural/Mercado-Livre/Residencial/Paginas/Indexantes.aspx

Parte IV - Informação ao CONSUMIDOR	
TARIFA SOCIAL e ASEE	<div style="display: flex;"> <div style="flex: 1;"> <p>1. TARIFA SOCIAL DE ELETRICIDADE Condições necessárias para solicitar este desconto: Ser beneficiário de uma das seguintes prestações sociais:</p> <p>Complemento solidário para idosos; <input type="checkbox"/> Abono de família; <input type="checkbox"/> Rendimento social de inserção; <input type="checkbox"/> Pensão social de invalidez; <input type="checkbox"/> Subsídio social de desemprego; <input type="checkbox"/> Pensão social de velhice. <input type="checkbox"/></p> <p><small>E/ou ter um rendimento anual inferior ao rendimento anual máximo no respetivo domicílio fiscal, estabelecido no n.º 9 do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 138-A/2010, de 28 de dezembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 172/2014, de 14 de novembro.</small></p> <p>E cumprir com este requisito: Ter um contrato de fornecimento em seu nome, destinado exclusivamente a uso doméstico em habitação permanente e uma potência contratada inferior ou igual a 6,9kVA.</p> </div> <div style="flex: 1;"> <p>2. TARIFA SOCIAL DE GÁS NATURAL Condições necessárias para solicitar este desconto: Ser beneficiário de uma das seguintes prestações sociais:</p> <p>Complemento solidário para idosos; <input type="checkbox"/> Rendimento social de inserção; <input type="checkbox"/> Subsídio social de desemprego; <input type="checkbox"/> 1º Escalão do abono de família; <input type="checkbox"/> Pensão social de invalidez. <input type="checkbox"/></p> <p>E cumprir com estes requisitos: Ter um contrato de fornecimento em seu nome, destinado exclusivamente a uso doméstico em habitação permanente e um consumo anual inferior ou igual a 500 m³.</p> </div> </div>
CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS	<p>São considerados Clientes com necessidades especiais na Eletricidade:</p> <p>a) Clientes com limitações no domínio da visão (cegueira total ou hipovisão); b) Clientes com limitações no domínio da audição (surdez total ou hipocausia); c) Clientes com limitações no domínio da comunicação oral; d) Clientes com limitações no domínio da mobilidade, impossibilitados de se deslocarem sem recurso a cadeira de rodas ou a outras ajudas técnicas necessárias para o efeito; e) Clientes (ou quem coabite com o Cliente) com alteração nas funções e estruturas do corpo dependentes de equipamentos, produtos e tecnologias de natureza médica, equipamentos de d.álise, concentradores de oxigénio ou ventiladores artificiais, imprescindíveis à sua sobrevivência ou para melhorar a sua funcionalidade e qualidade de vida, cujo funcionamento é assegurado pela rede elétrica.</p> <p>São considerados Clientes com necessidades especiais no Gás Natural:</p> <p>a) Clientes com limitações no domínio da visão (cegueira total ou hipovisão); b) Clientes com limitações no domínio da audição (surdez total ou hipocausia); c) Clientes com limitações no domínio da comunicação oral; d) Clientes com limitações no domínio do olfacto que impossibilitem a identificação de gás natural ou Clientes que tenham no seu agregado familiar pessoa com esta deficiência.</p>

(1) Considera um consumo indicativo de 100 kWh por mês, sendo apresentado o custo global mensal com todos os encargos (acesso e energia), excluindo impostos e taxas. Nas ofertas com vários períodos horários considera-se um consumo igualmente distribuído por cada período. O consumo é meramente indicativo e destina-se a operacionalizar a comparação de ofertas em mercado, não refletindo o consumo real dos destinatários da oferta.

Exemplos de ficha padronizada

FICHA NORMALIZADA DE OFERTA DE FORNECIMENTO DE ENERGIA conforme Diretiva N.º 6/2015 Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos

Parte I – IDENTIFICAÇÃO DO COMERCIALIZADOR E DA OFERTA

Comercializador (fornecedor)	IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL UNIPESSOAL, LDA.
Oferta comercial (designação)	PLANO BÁSICO CASA PME - PLANWEB164
Segmento da oferta	Cliente Baixa Tensão Normal (BTN) Potências compreendidas entre 1,15 e os 41,40 kVA
Contactos comerciais, para reclamação e pedido de informação	<ul style="list-style-type: none"> 808 50 20 50 (dias úteis, das 9h às 20h, custo de chamada local) comercial@iberdrola.pt Apartado 12011, EC Picoas, 1061-001 Lisboa
Contacto para assistência técnica ou avarias	800 50 65 06 (7 dias/semana, 24h, gratuito)
Contacto para leituras de contador	800 50 75 07 (7 dias/semana, 24h, gratuito)

Parte II – CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DA OFERTA

Fornecimento	Electricidade
Duração	12 meses - Renovação automática
Validade da oferta	Oferta válida até 31-12-2016
Fidelização	Não (se doméstico) Sim (se não doméstico). A denúncia antecipada do contrato por parte do cliente implicará o pagamento de uma compensação equivalente ao valor mensal da potência contratada multiplicado pelo número de meses remanescentes até ao termo do contrato, considerando-se para o cálculo da compensação o valor da potência contratada à data da cessação.
Indexação de preço	Não
Faturação	Periodicidade mensal. Pagamento até 30 dias da emissão da fatura
Meio(s) de pagamento	<ul style="list-style-type: none"> Débito Direto em Conta Multibanco Transferência Bancária Numerário
Prazo de resposta a reclamações	30 dias de calendário (compensação 5 €)
Serviços adicionais	Não aplicável.



Parte III - FORNECIMENTO DE ELETRICIDADE

CPE	Consultar detalhe no contrato																																																																																													
Potência contratada	<table border="1"> <tr> <th>Potência (kVA)</th> <th>1,15</th> <th>2,30</th> <th>3,45</th> <th>4,60</th> <th>5,75</th> <th>6,90</th> <th>10,35</th> <th>13,80</th> <th>17,25</th> <th>20,70</th> <th>27,60</th> <th>34,50</th> <th>41,40</th> </tr> </table> <p>Coloque um círculo na potência aplicável</p>											Potência (kVA)	1,15	2,30	3,45	4,60	5,75	6,90	10,35	13,80	17,25	20,70	27,60	34,50	41,40																																																																					
Potência (kVA)	1,15	2,30	3,45	4,60	5,75	6,90	10,35	13,80	17,25	20,70	27,60	34,50	41,40																																																																																	
Preço total (consumo 100kWh/mês)	Preço total durante 12 meses:																																																																																													
	<table border="1"> <tr> <th>Potência (kVA)</th> <th>1,15</th> <th>2,30</th> <th>3,45</th> <th>4,60</th> <th>5,75</th> <th>6,90</th> <th>10,35</th> <th>13,80</th> <th>17,25</th> <th>20,70</th> <th>27,60</th> <th>34,50</th> <th>41,40</th> </tr> <tr> <td>Preço €/mês- Opção DDC/ MB/ TB/N</td> <td>19,11</td> <td>21,00</td> <td>22,06</td> <td>23,50</td> <td>24,94</td> <td>26,37</td> <td>30,75</td> <td>35,06</td> <td>39,37</td> <td>43,68</td> <td>62,48</td> <td>73,26</td> <td>84,03</td> </tr> </table> <p><small>Custo global mensal com todos os encargos (acesso a energia), excluído impostos e taxas. Consumo meramente indicativo e não refletido o consumo real dos utilizadores de oferta. Todos os termos definidos pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), a serem alterados, serão imputados ao cliente refletidos no preço final.</small></p>													Potência (kVA)	1,15	2,30	3,45	4,60	5,75	6,90	10,35	13,80	17,25	20,70	27,60	34,50	41,40	Preço €/mês- Opção DDC/ MB/ TB/N	19,11	21,00	22,06	23,50	24,94	26,37	30,75	35,06	39,37	43,68	62,48	73,26	84,03																																																					
Potência (kVA)	1,15	2,30	3,45	4,60	5,75	6,90	10,35	13,80	17,25	20,70	27,60	34,50	41,40																																																																																	
Preço €/mês- Opção DDC/ MB/ TB/N	19,11	21,00	22,06	23,50	24,94	26,37	30,75	35,06	39,37	43,68	62,48	73,26	84,03																																																																																	
Preço atual de energia (preço unitário)	Preço atual de energia durante 12 meses:																																																																																													
	<table border="1"> <tr> <th>Potência (kVA)</th> <th>1,15</th> <th>2,30</th> <th>3,45</th> <th>4,60</th> <th>5,75</th> <th>6,90</th> <th>10,35</th> <th>13,80</th> <th>17,25</th> <th>20,70</th> <th>27,60</th> <th>34,50</th> <th>41,40</th> </tr> <tr> <td>Preço da Potência €/dia Opção DDC/ MB/ TB/N</td> <td>0,0015</td> <td>0,1534</td> <td>0,1594</td> <td>0,2058</td> <td>0,2531</td> <td>0,3003</td> <td>0,4419</td> <td>0,5835</td> <td>0,7251</td> <td>0,8668</td> <td>1,4386</td> <td>1,7620</td> <td>2,1472</td> </tr> <tr> <td>Preço da Energia €/kWh Opção DDC/ MB/ TB/N</td> <td colspan="2">0,1633</td> <td colspan="3">0,1724</td> <td colspan="3">0,1731</td> <td colspan="5">-</td> </tr> <tr> <td>Preço da Energia Ponta €/kWh</td> <td colspan="12">0,3157</td> </tr> <tr> <td>Preço da Energia Qeios €/kWh</td> <td colspan="12">0,1577</td> </tr> <tr> <td>Preço da Energia Vazio €/kWh</td> <td colspan="12">0,0883</td> </tr> </table> <p><small>Todos os preços definidos pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), a serem alterados, serão imputados ao cliente refletido no preço final.</small></p>													Potência (kVA)	1,15	2,30	3,45	4,60	5,75	6,90	10,35	13,80	17,25	20,70	27,60	34,50	41,40	Preço da Potência €/dia Opção DDC/ MB/ TB/N	0,0015	0,1534	0,1594	0,2058	0,2531	0,3003	0,4419	0,5835	0,7251	0,8668	1,4386	1,7620	2,1472	Preço da Energia €/kWh Opção DDC/ MB/ TB/N	0,1633		0,1724			0,1731			-					Preço da Energia Ponta €/kWh	0,3157												Preço da Energia Qeios €/kWh	0,1577												Preço da Energia Vazio €/kWh	0,0883											
	Potência (kVA)	1,15	2,30	3,45	4,60	5,75	6,90	10,35	13,80	17,25	20,70	27,60	34,50	41,40																																																																																
	Preço da Potência €/dia Opção DDC/ MB/ TB/N	0,0015	0,1534	0,1594	0,2058	0,2531	0,3003	0,4419	0,5835	0,7251	0,8668	1,4386	1,7620	2,1472																																																																																
	Preço da Energia €/kWh Opção DDC/ MB/ TB/N	0,1633		0,1724			0,1731			-																																																																																				
Preço da Energia Ponta €/kWh	0,3157																																																																																													
Preço da Energia Qeios €/kWh	0,1577																																																																																													
Preço da Energia Vazio €/kWh	0,0883																																																																																													
Opção tarifária	Simples (≤ 20,7 kVA) e Tri-Horária (≥ 27,6 kVA)																																																																																													
Emissões de CO ₂	11,090 g CO ₂ /100 kWh, de acordo com a última informação anual																																																																																													

Parte IV - INFORMAÇÃO AO CONSUMIDOR

Tarifa Social	A Tarifa Social de electricidade é um apoio destinado a clientes numa situação de carência económica devidamente comprovada pelo Sistema de Segurança Social, Autoridade Tributária e Aduaneira ou Declaração do Cliente. O apoio social equivale a um desconto na fatura de electricidade, fixado pelo Governo. Para se candidatar, entre em contacto pelo 808 50 20 50 (dias úteis, das 9h às 20h, custo de chamada local) ou pelo email comercial@iberdrola.pt
Clientes com necessidades especiais	São considerados clientes com necessidades especiais: deficientes motores impossibilitados de se deslocar sem cadeira de rodas; deficientes visuais com cegueira total; deficientes auditivos com surdez total; clientes dependentes de equipamentos médicos imprescindíveis à sua sobrevivência; clientes que coabitem com pessoas que se encontrem nestas circunstâncias. No caso de interrupções previstas do fornecimento de electricidade, os clientes com necessidades especiais serão informados, individualmente, com uma antecedência mínima de 36 horas. Para assegurar esta forma de tratamento personalizado, os clientes com necessidades especiais devem registar-se, necessitando também de apresentar uma Declaração Médica que comprove as condições em que se encontram. O registo poderá ser efetuado contactando-nos pelo 808 50 20 50 (dias úteis, das 9h às 20h, custo de chamada local) ou comercial@iberdrola.pt

Perguntas e Respostas

Perguntas e Respostas

Vai haver interrupção de fornecimento quando ocorrer a mudança?

Não. A mudança de comercializador não altera a continuidade do fornecimento da energia nem dos serviços técnicos associados, que continuarão a ser assegurados pelo operador da rede e pelo comercializador cessante, até ao início do novo contrato.

Quais os custos da mudança para o mercado liberalizado?

O processo de mudança de comercializador não tem custos para o consumidor.

Para mudar de comercializador de gás natural necessito de fazer uma inspeção à minha instalação?

A mudança, por si só, não obriga a uma inspeção. A inspeção é obrigatória, e da responsabilidade do cliente, se o titular do contrato tiver mudado ou se a validade da inspeção anterior já tiver sido ultrapassada.

Perguntas e Respostas

Posso contratar o fornecimento de eletricidade para uma instalação e outro para outra, se tiver mais do que uma casa?

Sim, poderá ter cada um dos contratos em diferentes comercializadores.

Quem assiste em caso de avaria?

Toda a assistência técnica continua a ser assegurada pelos operadores da rede de distribuição, independentemente do comercializador com quem tenha celebrado contrato. A informação e os contactos sobre quem deve contactar em caso de avaria vêm indicados no contrato e em todas as faturas.

Se a oferta for dual (eletricidade e gás natural contratados com o mesmo comercializador) a data da mudança é a mesma?

Pode não ser, dado que os processos de mudança correm em separado. Quando contratar com o novo comercializador combine a data da mudança.

Perguntas e Respostas

A mudança de comercializador pode ser recusada?

Existem alguns motivos de recusa pelo comercializador em mercado livre, embora sejam poucos. Exemplos: dívida vencida e não contestada junto do comercializador de último recurso, fraudes detetadas. Nesta situação poderá ter que celebrar um novo contrato, devendo contactar o novo comercializador para saber como proceder.

É obrigatória uma leitura do contador antes da mudança de comercializador?

Não, a mudança pode ser feita com um valor estimado de leitura do contador. Se preferir, pode dar uma leitura utilizando os meios ao dispor (contacto telefónico, através do sítio da Internet ou presencialmente) e indicados na fatura.



ERSE

ENTIDADE
REGULADORA
DOS SERVIÇOS
ENERGÉTICOS

ERSE **FORMA**
O CONHECIMENTO INDISPENSÁVEL
PARA ESCLARECER O CONSUMIDOR

EDIFÍCIO RESTELO

Rua Dom Cristóvão da Gama, 1, 3º

1400-113 Lisboa

Portugal Phone: +(351) 21 303 32 00

Fax: +(351) 21 303 32 01 • **e-mail:** erse@erse.pt

url: <http://www.erse.pt>

OBRIGADO!