

SEMINÁRIO

Gestão de Contratos

ENERGIA ELÉTRICA e GÁS NATURAL

4.maio.2017 >Lisboa | 10.maio.2017 >Porto

Eng.º Bruno Madeira / Dr.ª Eugénia Alves



IAPMEI
Parcerias para o Crescimento



academia de
pme
O saber faz crescer



ERSE
ENTIDADE REGULADORA
DOS SERVIÇOS ENERGÉTICOS

Programa

1.ª Parte

14:00h-15:45h

Contratos de energia elétrica e de gás natural e Mudança de comercializador

Serviço Público e Serviço Universal
Contrato único Vs duas empresas
Com celebrar contrato
Ficha contratual padronizada
Características dos contratos
Caução
Serviços adicionais
Mudança de comercializador: quem e como?
Período transitório
RPE/CPE/CUI
Perguntas e respostas
Resolução de litígios
Quadro legal e regulamentar

Coffee break

2.ª Parte

16:00h-18:00h

Medição e Faturação de energia elétrica e de gás natural

Objetivos da medição
Enquadramento regulamentar ERSE
Equipamentos de medição
Grandezas a medir – eletricidade
Grandezas a medir – gás natural
Leituras
Anomalias de medição
Correção de volumes medidos e conversão
Faturação e encargos
Conteúdo da fatura
Como ler as faturas de eletricidade e de gás natural
Acertos de faturação
Procedimento fraudulento

Encerramento

Principais competências da ERSE

Regulamentação

Aprova regulamentos e outros atos normativos

Regulação

Fixa tarifas e preços

Supervisão

- Verifica o cumprimento das regras
- Supervisão de mercados
- Inspeção aos registos de reclamações e tratamento de reclamações

Resolução de conflitos

Promove a arbitragem
Usa métodos de RAL

Regime sancionatório

Pode aplicar coimas ou outras sanções acessórias

Consultivo

Emite pareceres a pedido do Governo, Parlamento, AdC, DGC, DGEG, Tribunais etc.

Contratos de energia elétrica e de gás natural



Serviço Público e Serviço Universal

Eletricidade: “Os Estados-Membros devem impor às empresas de distribuição a obrigação de ligarem os clientes às respetivas redes, (...)” “Os Estados-Membros devem garantir que todos os clientes tenham direito ao fornecimento de eletricidade (...)”

Obrigação de ligação + Obrigação de fornecimento =



Gás natural: “Os Estados-Membros devem garantir que todos os clientes ligados à rede de gás tenham direito ao fornecimento de gás (...)”

Obrigação de fornecimento dos clientes ligados à rede =



Contrato único vs duas empresas: comercialização e distribuição

O relacionamento comercial com os clientes é assegurado pelo **comercializador**, com quem é celebrado um contrato de fornecimento de eletricidade e/ou de gás natural.

As matérias relativas a **ligações às redes**, **avarias** e **leituras dos contadores** podem ser tratadas diretamente com o **operador da rede**, a cujas redes a instalação do cliente se encontra ligada, devendo ser devidamente informado pelo seu comercializador.

Porquê?

Liberalização do mercado da energia faz-se ao nível da **comercialização**.

A **distribuição** de eletricidade e de gás natural são objeto de concessão de serviço público em regime de exclusividade.

Comercialização



Distribuição

Contrato único Vs duas empresas: comercialização e distribuição

O que implica?

- Para garantir o fornecimento de energia aos seus clientes, os comercializadores são obrigados a celebrar um contrato para o uso de redes e das infraestruturas com os respetivos operadores, concessionários de cada rede e infraestrutura.
- O comercializador paga diretamente aos operadores das redes de distribuição a tarifa de acesso à rede devida por todos os seus clientes, cobrando posteriormente esses valores na faturação apresentada aos seus clientes.
- Em caso de incumprimento de um padrão de qualidade de serviço por parte do operador da rede de distribuição, com direito a compensação, esta será paga diretamente pelo comercializador, normalmente através de crédito na própria fatura, exercendo depois o seu direito de regresso junto do operador de rede.

Com quem celebrar contrato de fornecimento

Comercializadores:

Obrigação de apresentação de propostas de fornecimento

- Informação prévia sobre os tipos de fornecimento oferecidos.
- Ofertas **públicas** para os clientes em **baixa tensão normal** – BTN (eletricidade) e/ou baixa pressão com consumos anuais até 10 000 m³ (gás natural) – pelo menos na internet.
- Conteúdo mínimo das propostas contratuais*.

São comercializadores os que obtêm o respetivo registo junto da Direção Geral de Energia e Geologia.

Comercializadores de Último Recurso (CUR):

Obrigação de fornecimento

- Clientes economicamente vulneráveis.
- Consumidores cujo comercializador se encontre impedido de fornecer energia.
- Consumidores em locais com ausência de ofertas no mercado.

Os comercializadores de último recurso são os licenciados pela Direção Geral de Energia e Geologia.

Ficha contratual padronizada*

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

Características dos contratos:

Forma:

O contrato de fornecimento de eletricidade ou de gás natural deve ser titulado por um documento escrito, o que não significa que a assinatura seja obrigatória.

Vendas à distância e fora do estabelecimento comercial:

- “Contrato celebrado entre o consumidor* e o (...) prestador de serviços sem a presença física simultânea de ambos (...) mediante a utilização exclusiva de uma ou mais técnicas de comunicação à distância (...), incluindo a própria celebração.”
- “Contrato que é celebrado na presença física simultânea do (...) prestador de serviços e do consumidor em local que não seja o estabelecimento comercial daquele, incluindo os casos em que é o consumidor a fazer uma proposta contratual (...).”

* «Consumidor», a pessoa singular que atue com fins que não se integrem no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional.

Práticas comerciais desleais:

- “É desleal qualquer prática (...) que distorça ou seja suscetível de distorcer de maneira substancial o comportamento económico do consumidor seu destinatário ou que afete este relativamente a certo bem ou serviço.”
- “São desleais em especial: (...) As práticas comerciais enganosas e as práticas comerciais agressivas (...)”
- **São consideradas enganosas** as práticas comerciais que contenham informações falsas ou que a sua apresentação em geral possa induzir o consumidor em erro sobre um ou mais elementos.
- **São consideradas agressivas** as práticas comerciais que devido a assédio, coação ou influência indevida, limite ou seja suscetível de limitar a liberdade de escolha do consumidor ou o seu comportamento em relação a um bem ou serviço.
- **As práticas comerciais desleais são proibidas.** Os contratos celebrados sob a influência de práticas comerciais desleais podem ser anulados a pedido do consumidor, nos termos gerais do direito. À ERSE caberá igualmente a aplicação de coimas e de sanções acessórias quando tais práticas constituam infração (contraordenação).

* «Consumidor» qualquer pessoa singular que, nas práticas comerciais abrangidas pelo presente decreto-lei, actue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional.

Conteúdo mínimo do contrato:

- A **identidade** e o **endereço** do comercializador, bem como o código da instalação de consumo.
- Os **serviços fornecidos** e os **níveis de qualidade** desses serviços, suas **características** e a **data de início** do fornecimento, bem como as condições normais de acesso e utilização dos serviços do comercializador.
- **Outro tipo de serviços** que sejam contemplados no contrato.
- A **possibilidade de registo como cliente com necessidades especiais**, nos termos previstos no Regulamento da Qualidade de Serviço.
- As **informações sobre os direitos dos consumidores**, incluindo sobre o tratamento de reclamações e os meios de resolução de litígios disponíveis.
- As **informações sobre as tarifas e preços** e outros encargos aplicáveis.
- A **duração do contrato**, as **condições de renovação** e o **termo do contrato** e dos serviços que lhe estejam associados, bem como as **condições de rescisão**, especificando se a rescisão importa ou não o pagamento de encargos e a sua forma de cálculo.
- Os **meios de pagamento** ao dispor dos clientes.
- Os **prazos máximos de resposta a pedidos de informação reclamações**.
- As compensações aplicáveis em caso de incumprimento dos padrões de qualidade de serviço estabelecidos e contratados.

Período de fidelização:

Os contratos de fornecimento de eletricidade e/ou de gás natural podem ter um período de fidelização associado. ≈ período mínimo de vigência de um contrato.

- O período de fidelização tem fonte contratual (e não legal). Só produz efeitos se integrar uma das cláusulas do contrato, normalmente uma cláusula contratual geral.
- A fidelização não é proibida, mas deve ser explicada ao consumidor e demonstrada qual a vantagem associada.
- Neste sentido, os períodos de fidelização não se renovam automaticamente.
- A ficha contratual padronizada/contrato devem evidenciar se o contrato tem um período de fidelização e clarificar o benefício para o consumidor, a sua duração, bem como os custos a suportar pelo consumidor caso o contrato termine antes do fim do período de fidelização.

Condições gerais do contrato:

- As condições contratuais gerais devem ser previamente conhecidas do consumidor antes da celebração ou confirmação do contrato. Por regra é um contrato de adesão (as condições gerais são pré-formuladas e o consumidor só pode aderir ou não na totalidade, sem discutir o seu conteúdo. Ou seja, tem liberdade de celebração, não tem liberdade de estipulação)
- As condições contratuais devem ser redigidas em linguagem clara e compreensível, sem carácter enganador ou abusivo, sob pena de serem nulas, nos termos previstos no regime das cláusulas contratuais gerais.
- Os comercializadores em regime de mercado devem enviar à ERSE, para sua apreciação prévia, as condições contratuais propostas e divulgá-las publicamente, pelo menos nas suas páginas na Internet.
- As condições gerais dos contratos de fornecimento a celebrar entre os CUR e os clientes em baixa tensão e média tensão (eletricidade) e os clientes em baixa pressão com consumos anuais até 10 000 m³ devem conter um conjunto mínimo de informações, já aprovado pela ERSE.

Transmissão das instalações de consumo:

- No caso de transmissão das instalações de consumo (exs. venda, arrendamento, trespasse, etc.), o cliente deve comunicá-la, por escrito, ao comercializador, sob pena de se manter responsável pelo cumprimento do contrato.
- Comunicada a transmissão das instalações, se o novo consumidor não celebrar contrato de fornecimento com um comercializador, no prazo de 15 dias, o fornecimento pode ser interrompido.
- A transmissão de instalações de consumo de energia decorrente da atribuição de morada de família em processo de divórcio ou de separação judicial de pessoas e bens, ou por razões sucessórias, demonstrada a vivência em economia comum, não obriga à celebração de um novo contrato.

Cedência de energia a terceiros:

- É proibida a cedência de energia a terceiros, a título gratuito ou oneroso, salvo quando autorizado pela ERSE e pela DGEG.
- Considera-se cedência de energia a terceiros a sua veiculação entre instalações distintas, ainda que tituladas pelo mesmo cliente.
- A cedência de energia a terceiros não autorizada fundamenta a interrupção do fornecimento.

Cessação do contrato:

Os motivos de cessação dos contratos normalmente previstos no próprio contrato, são fundamentalmente:

- Acordo entre o comercializador e o cliente.
- Denúncia pelo cliente, nos termos e prazos previstos no contrato (a todo o tempo no caso dos clientes de eletricidade em BTN ou com a antecedência de pelo menos 15 dias em rela o   data de fim do contrato no gás natural).
- Celebra o de contrato com outro comercializador.
- Interrupção do fornecimento, por facto imputável ao cliente, por período superior a 60 dias.
- Morte da pessoa titular do contrato ou **extinção da entidade titular do contrato**, salvo nos casos de transmissão por via sucessória, quando aplicável.

Prestação de caução:

Aos clientes em BTE, MT, AT e MAT (eletricidade) e não domésticos (gás natural) pode ser exigida a prestação de caução como condição para a celebração do contrato de fornecimento.

Aos clientes em BTN (eletricidade) e domésticos (gás natural), só podem exigir a prestação de caução aquando do restabelecimento após uma interrupção por incumprimento do cliente.

Os comercializadores de eletricidade devem remeter à ERSE, com 30 dias de antecedência relativamente à data de início da sua aplicação, a metodologia de cálculo do valor da caução e suas atualizações.

Compete à ERSE estabelecer a metodologia de cálculo do valor da caução aplicada pelos comercializadores de último recurso de eletricidade.

Qual o valor da caução	
Eletricidade	Gás natural
Deve corresponder ao valor médio de faturação, por cliente, opção tarifária e potência contratada, no período de consumo igual ao da faturação acrescido do prazo de pagamento da fatura.	Deve corresponder ao valor médio de faturação por cliente, dos últimos 12 meses, no período de consumo igual ao da faturação acrescido do prazo de pagamento da fatura.

Serviços adicionais:

Traduzem-se num conjunto variado de outros serviços propostos simultaneamente com as ofertas de energia (exs. seguros, assistência e reparação, auditorias energéticas, etc.).

- O fornecimento de energia não pode estar condicionado à subscrição de serviços adicionais: mesmo que os comercializadores apresentem nas suas ofertas propostas com serviços adicionais, devem dispor de ofertas equivalentes sem os mesmos.
- Não podem ser propostos serviços adicionais para cumprimento de obrigações legais e regulamentares.
- É importante que o consumidor solicite toda a informação antes de se vincular a um contrato ou obrigação sobre os serviços adicionais apresentados.

***Recomendação da ERSE, disponível em**

<http://www.erse.pt/pt/aerse/actosdaerse/recomendacoes/2017>

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**.

Princípios gerais da mudança de comercializador

- A mudança de comercializador é assegurada transitoriamente pela:
 - EDP Distribuição, na eletricidade
 - REN Gasodutos, no gás natural
- 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 dívidas apenas pode impedir a mudança de comercializador se a mesma tiver sido contraída junto do Comercializador de Último Recurso e não tiver sido contestada judicial e extrajudicialmente.

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 uma única 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 e situações de exceção previstas
- A ERSE aprova as regras e procedimentos da mudança de comercializador
- Procedimentos sujeitos a auditorias.

Quem pode e quem deve mudar de comercializador?

- **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 **operador da rede de distribuição**, a EEM e a EDA, respetivamente
 - As tarifas aplicadas nos fornecimentos nas RA são definidas pela ERSE

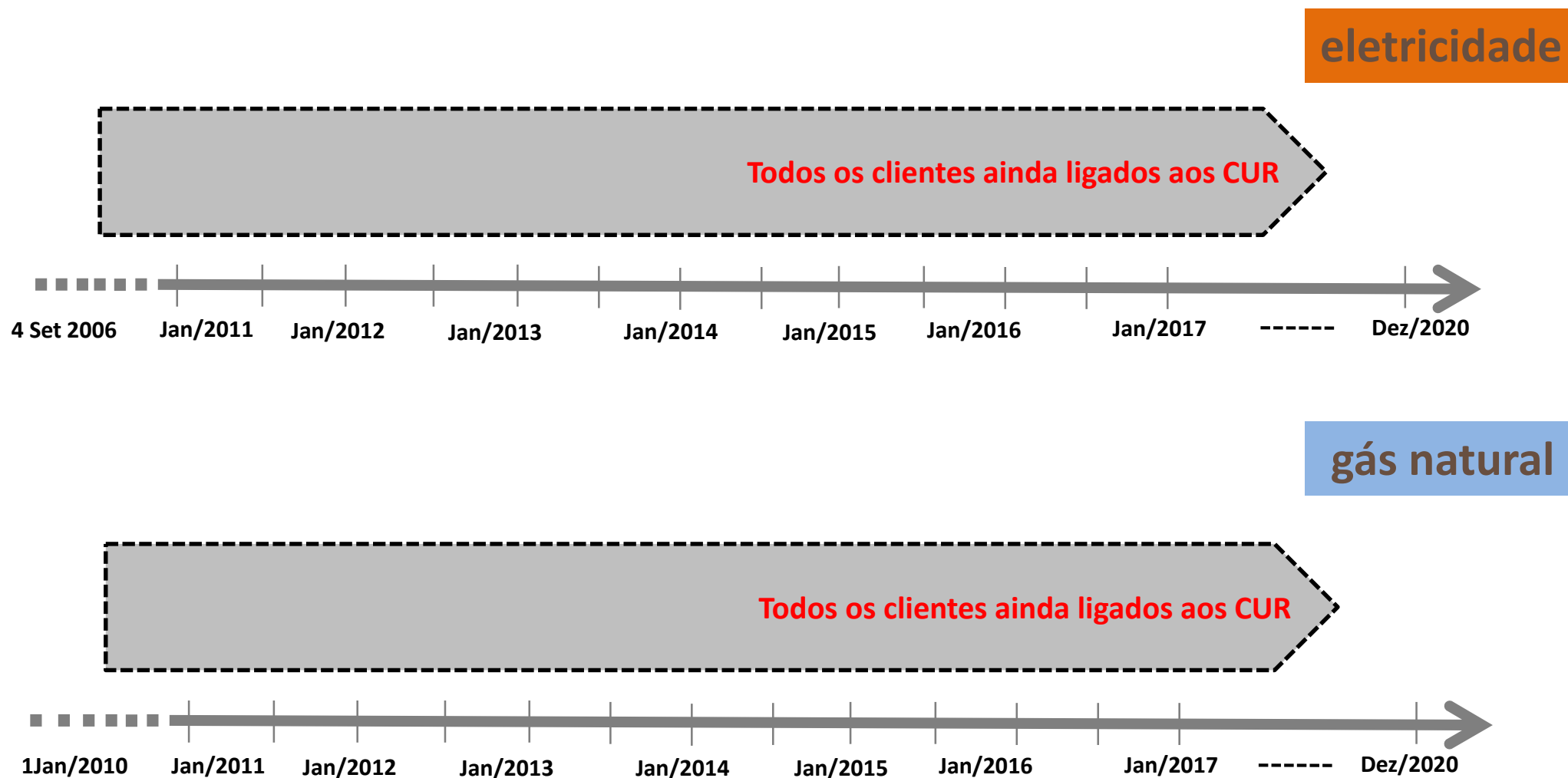
Quem pode e quem deve mudar de comercializador?

- 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?

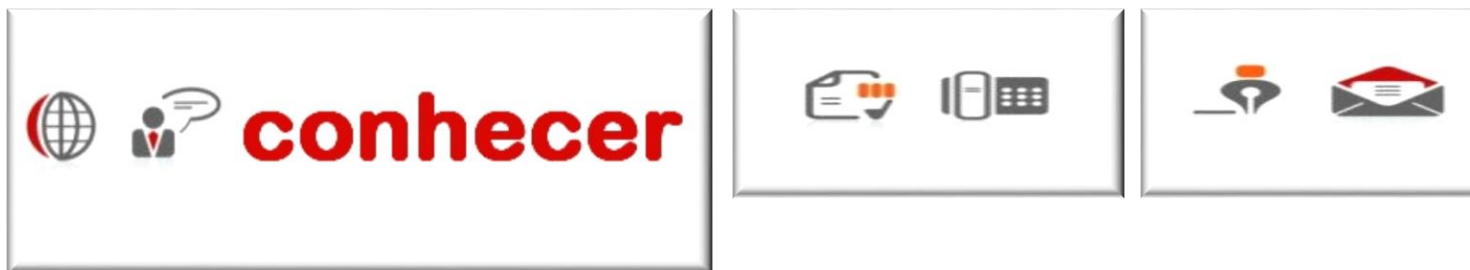
- Para os contratos existentes, os consumidores deverão usar o período transitório para fazer a escolha.
- Na mudança, os consumidores devem procurar a oferta que melhor os sirva, em matéria de preços, mas também de condições comerciais diversas e importantes:
 - A duração do contrato, as condições de 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 celebrados no mercado livre, exceto os clientes economicamente vulneráveis que pretendam ser abastecidos por um comercializador de último recurso.

Período transitório e extinção de tarifas



CONHECER – COMPARAR - CONTRATAR

Os passos para mudar de comercializador

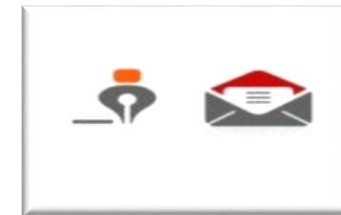
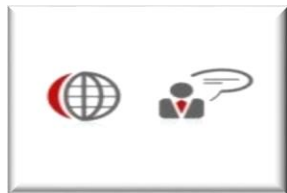


Conhecer envolve:

- Saber **quem são os comercializadores** no mercado – obter a lista de comercializadores (pode ser consultada na página da ERSE)
- Saber **que condições** oferecem os comercializadores - o contacto com os comercializadores permite saber qual a sua oferta de fornecimento de energia elétrica.
- Ter consciência 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

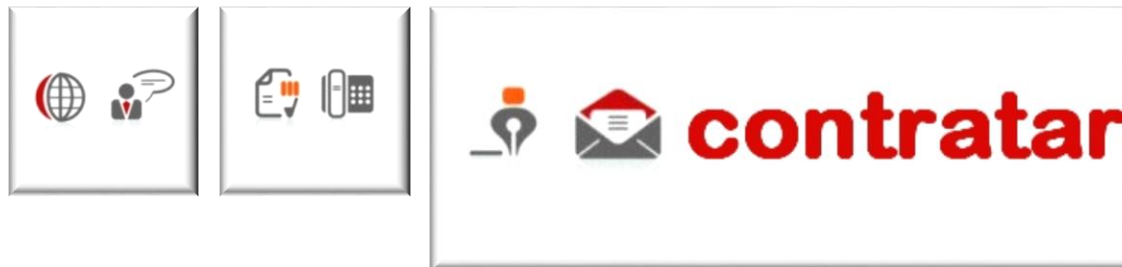


Comparar e Escolher envolve:

- **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 ficar atento a eventuais serviços adicionais ou condições promocionais de duração limitada no tempo.

CONHECER – COMPARAR - CONTRATAR

Os passos para mudar de comercializador



Contratar envolve:

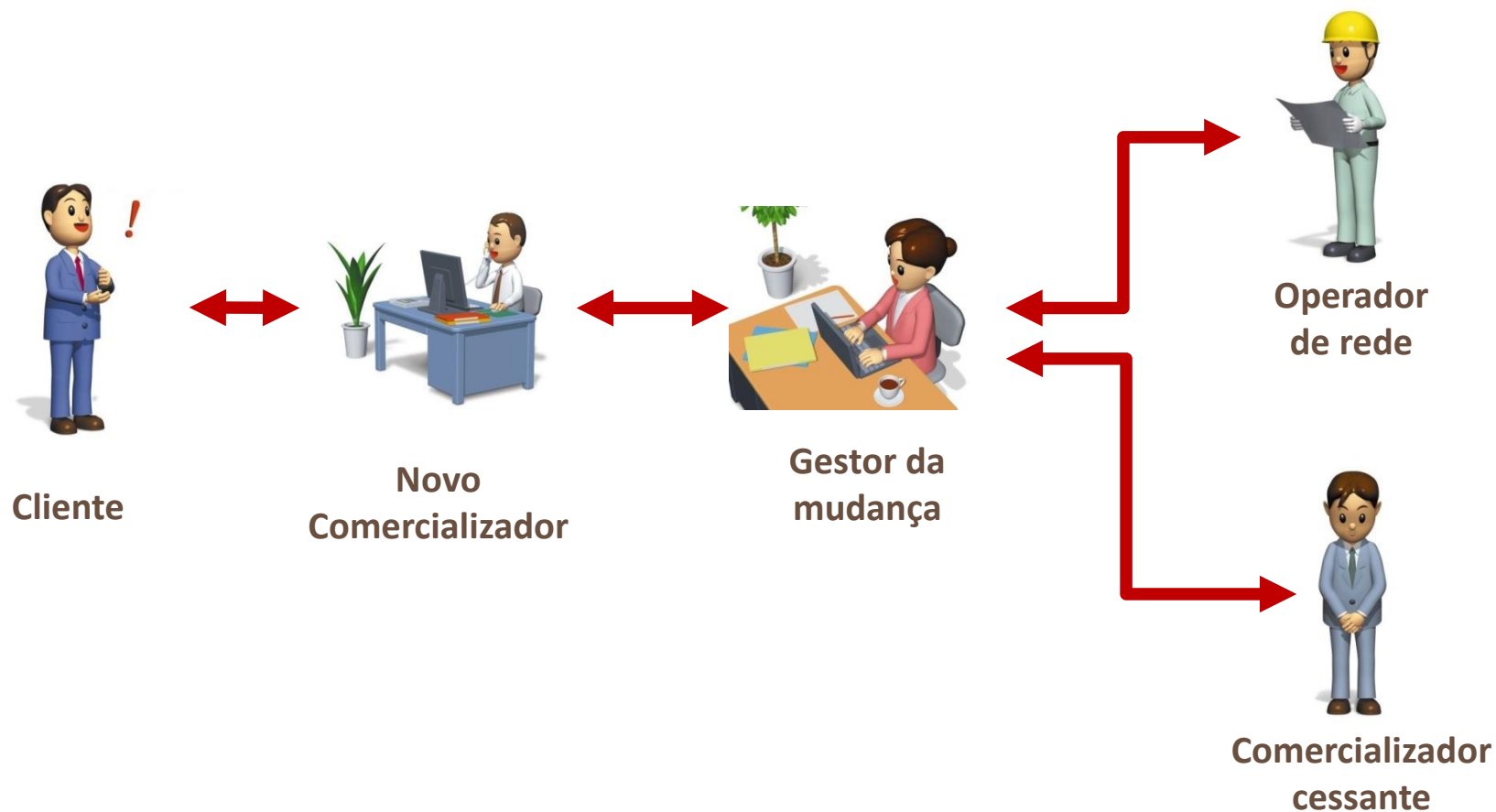
- **Celebrar o contrato** com o novo comercializador, de acordo com as condições negociadas entre as partes.
- **Iniciar o processo de mudança** de comercializador (fim de fornecimento do atual fornecedor e início do fornecimento pelo novo comercializador).
- O **novo comercializador tratará de todos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

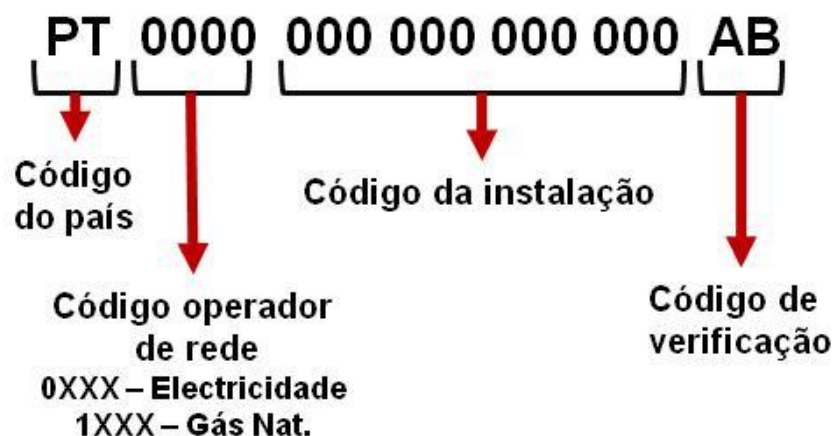


O Registo do Ponto de Entrega e o Código do Ponto de Entrega / Código Universal da Instalação

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 a **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 constam da fatura e devem ser 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

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?

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.

Medição de energia elétrica e de gás natural



Objetivos da medição

Para saber:

- Os valores a liquidar (pelos operadores, pelos agentes, pelos consumidores)
- A energia a adquirir pelos comercializadores de eletricidade e gás natural
- As capacidades de reserva e a capacidade necessária das redes de transporte e de distribuição
- Os volumes de aprovisionamento nacionais (no caso do gás natural)
- As características das instalações de armazenamento, transporte, distribuição e consumo

... para prever:

- Consumos, capacidades e características e modo de gestão das infraestruturas necessárias à cadeia de produção/aquisição, transporte, distribuição e comercialização.

>>> Para melhor regular, tarifar e gerir relações entre os diferentes agentes e consumidores!

Enquadramento regulamentar ERSE

Regulamentos de Relações Comerciais (do setor elétrico e do setor do gás natural)

- Regras de relacionamento comercial, faturação e liquidação
- Regras de medição, leitura e disponibilização de dados
- Informação sobre preços, opções tarifárias, faturação, acertos de faturação
- Informação obrigatória na fatura aos clientes

Guias de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados

- Especificação técnica dos equipamentos de medição
- Procedimentos de verificação e ensaio dos sistemas de medição
- Correção de erros de medição e leitura
- Estimação dos consumos dos clientes
- Aplicação de perfis de consumo

Regulamento do Acesso às Redes (às Infra-estruturas) e às Interligações

- Perdas e autoconsumos

Regulamento Tarifário e documentos de Tarifas e Preços de Energia Elétrica e de Gás Natural

- Preços dos serviços regulados (Leitura extraordinária, interrupção/religação, ...)

Etc etc etc...

Equipamentos de medição

- Obedecem à legislação / regulamentação aplicáveis (Governo, DGEG, ERSE, ...)
- Devem permitir a aplicação das opções tarifárias e dos ciclos horários estabelecidos (Reg. Tarifário)
- São um ativo dos operadores das redes (Lei n.º 12/2008: não podem cobrar quantia a título de aluguer ou indemnização pelo seu uso), **que têm a responsabilidade de fornecer, instalar e manter.**
- **A verificação pode ser:**
 - **Periódica**
 - Periodicidade definida no Guia de Medição e na legislação sobre controlo metrológico (extra-competências da ERSE)
 - Encargos da responsabilidade do proprietário do equipamento
 - **Extraordinária**
 - Quando qualquer das partes detete/suspeite de um defeito de funcionamento
 - Encargos da responsabilidade do proprietário se o contador apresentar defeito; do cliente se o contador não apresentar defeito e tiver ele solicitado a verificação
- Devida à instalação de um novo ponto de medição / nova instalação / substituição

Leituras

- **Quem lê:** O operador, o cliente, o comercializador

Periodicidades

Leitura local – Eletricidade

Tipo de Cliente	Periodicidades de Leitura de Ciclo
MT e BTE sem leitura remota	MENSAL
BTN	TRIMESTRAL
Circuitos de iluminação pública sem leitura remota	TRIMESTRAL

Leitura remota – Eletricidade

Tipo de Cliente	Periodicidades de Leitura de Ciclo
MAT, AT, MT	DIÁRIA
BTE com leitura remota	MENSAL
Circuitos de iluminação pública com leitura remota	MENSAL

Leitura local – Gás Natural

10 000 m³(n) < consumo anual < 100 000 m³(n): **mensal**
consumo anual < 10 000 m³(n): **2 meses** (bimestral)

Leitura remota (Telecontagem) – Gás Natural

consumo anual ≥ 100 000 m³(n): **diária ou intradiária**

Leituras

- Quando não existe leitura: Consumo estimado
- Leitura extraordinária:
 - BTN (*Outros*), por FIC, 1 (2) tentativa(s), P < 6 meses, o ORD pode promover leitura extraordinária
 - GN: por FIC, 2 tentativas, P < 6 meses, o ORD pode promover leitura extraordinária
 - Pagamento dos encargos com leitura extraordinária é responsabilidade do cliente
- Não realização da leitura extraordinária por não acordo na data ou FIC: interrupção do fornecimento
- Preço da leitura extraordinária: publicado anualmente pela ERSE (Preços de serviços regulados)

Estimativas de consumo

- Nem sempre é possível obter leituras com a periodicidade exigida (faturação mensal), pelo que se torna necessário estimar o consumo.
- Os métodos de estimativa a utilizar são os previstos nos Guias de Medição
- **Estimativa de leitura** = Última leitura real + Consumo estimado
 - Na inexistência de histórico (novos contratos, fraude, ...): Consumo anual por escalão de potência contratada / escalão de consumo

Em BTE e MT (Gás > 100 000 m³) não se fazem estimativas para efeitos de faturação

Grandezas a medir ou a determinar (para aplicação de tarifas)

Setor elétrico

- Potência (tomada, contratada, em horas de ponta)
- Energia (ativa, reativa (MAT, AT, MT e BTE))
- Medição a tensão diferente do fornecimento: as quantidades medidas devem ser referidas à tensão de fornecimento, tendo em conta as perdas nos transformadores

Setor do gás natural

- Capacidade utilizada
- Energia (em kWh; equipamento de medição regista volume...)

Correção de volumes medidos e conversão

- Os equipamentos de medição registam o volume de gás natural (m³)
- A fim de faturar em unidades de energia (kWh) é necessário converter os volumes medidos para energia

$$E = V \times F_{\text{conversão}}$$

$$F_C = PCS \times F_{\text{correção volume}}$$

$$F_{\text{correção volume}} = F_{\text{correção temperatura}} \times F_{\text{correção pressão}}$$

$$E = V \times PCS \times F_{CT} \times F_{CP}$$

- $F_{CT} = 273,15 / (273,15 + T_{\text{gás}})$, $T_{\text{gás}}$ é a temperatura média no ponto de medida **na região onde se situa a instalação** (ex.: Lisboa ~~15°C~~ → $F_{CT} = 0,947944$, Portgás ~~11°C~~ → $F_{CT} = 0,961288$)
- $F_{CP} = (P_C + 1,01325) / 1,01325$, P_C é a pressão de fornecimento em *bar* (pressão de calibração do redutor a montante do equipamento de medição)
- PCS – ~~média dos PCS mensais em cada ponto de entrega~~; média aritmética dos PCS diários correspondentes. O PCS é medido pelo operador da rede de transporte e publicado com detalhe diário (<https://www.ign.ren.pt/monitorizacao-da-qualidade-do-gn>).

Procedimento fraudulento no setor elétrico

- **DL 328/90, de 22 de outubro**
 - É violação do contrato de fornecimento; verificação do procedimento e apuramento de responsabilidade civil e criminal obedecem às regras da legislação aplicável
 - As entidades lesadas têm o direito de serem ressarcidas das quantias devidas (considerar regime de tarifas e preços aplicável ao período em que perdurou o procedimento)
- **Guia de Medição do setor elétrico** - regras para a determinação de consumo associado a procedimento fraudulento
 - Tipificação, Período de tempo, Energia, Potência
- **Guia de Medição do setor do gás natural**

Faturação de energia elétrica e de gás natural



Faturação e encargos

- A faturação dos clientes pelos comercializadores baseia-se na informação de consumo disponibilizada pelos operadores das redes de distribuição
- **Periodicidade**
 - **mensal**, salvo acordo em contrário
 - **Inobservância da periodicidade acordada**: fracionamento mensal a pedido do cliente
- **Preços e tarifas**
 - Preços dos comercializadores são acordados livremente com os seus clientes (devem incluir parcela relativa à tarifa de acesso às redes – componente de redes de transporte e de distribuição, e componente de gestão do sistema)
 - Comercializadores de último recurso: praticam **tarifas transitórias** estabelecidas pelo Regulamento Tarifário da ERSE
- **Opções tarifárias**
 - A opção tarifária é da escolha do cliente (duração mínima de 1 ano, salvo acordo entre as partes)
- **Os comercializadores devem disponibilizar aos clientes, através da fatura, os elementos necessários a uma completa e clara compreensão dos valores medidos e faturados.**

Faturação e encargos

- **Setor elétrico:**

- Os encargos de potência são faturados de acordo com os preços por escalão, em €/mês; interrupção por facto imputável ao cliente não suspende faturação da potência contratada
- A energia ativa é faturada para cada período horário, por opção tarifária e por nível de tensão, em €/kWh
- A energia reativa é apenas faturada nos fornecimentos em MAT, AT, MT e BTE

- **Setor do gás natural:**

- Termo fixo mensal (por nível de pressão, escalão de consumo): interrupção por facto imputável ao cliente não suspende faturação
- Energia (por período tarifário, escalão de consumo, nível de pressão, em €/kWh)

Encargos - Prazos de pagamento

- **Prazos de pagamento**

- Prazo limite de pagamento é de, pelo menos, 10 dias úteis a contar da data de apresentação da fatura aos clientes de eletricidade em BTN e aos clientes domésticos de gás natural.
- 20 dias úteis para clientes economicamente vulneráveis
- Em BTE, MT, AT, MAT o prazo de pagamento é definido contratualmente.

O não pagamento coloca o cliente em **mora**:

há lugar à cobrança de juros de mora e pode haver interrupção de fornecimento

Conteúdo da fatura

FATURAÇÃO DE ENERGIA

Que detalhe devem ter as faturas?



As faturas devem ter informação clara e completa sobre os elementos a pagamento e datilhar:

- A tarifa de uso das redes que é paga por todos os clientes independentemente do comercializador contratado;
- A quantidade de energia faturada; preço unitário e global;
- Período de faturação;
- Prazo e meios de pagamento disponíveis ou acordados;
- Preço da parcela de energia;
- Demais custos e taxas devidos;
- Os encargos com a **potência contratada de cada instalação elétrica** ou o **escalão de consumo de gás natural** do cliente e do qual fica dependente a tarifa aplicável em cada caso;
- Se no gás natural, for usado o m³ como unidade de medida, a fatura deve informar o modo de conversão (de m³ para kWh) e indicar a página na internet onde há informação adicional;

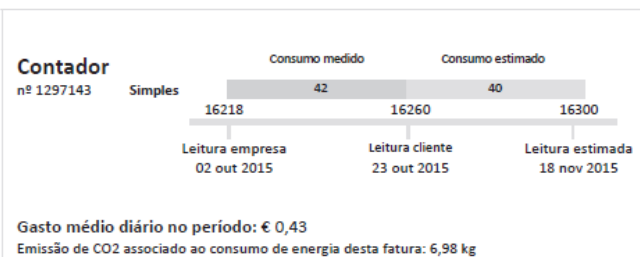
Faturação

Como ler a
fatura de
eletricidade?



(BTN)

Leituras/Consumos (kWh)



Envio de Leituras

Comunique a sua leitura através de:

www.edpsu.pt

800 507 507 (24h - chamada grátis)

Data aconselhável de envio

2015-12-17

Detalhe da Fatura

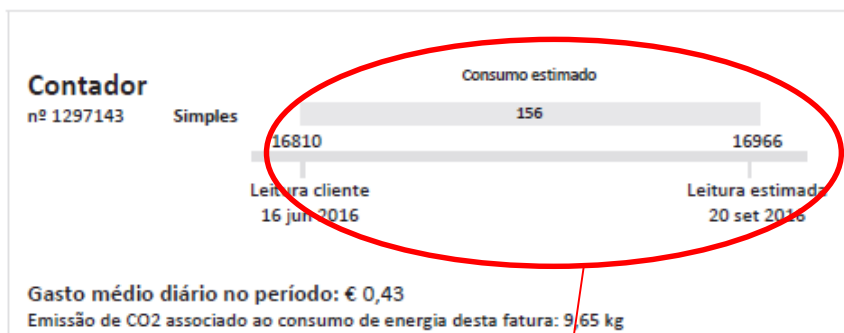
Ref# 120010130155

Fatura nº 10572853590 de 18 de novembro de 2015

Eletricidade	Data inicial	Data final	Qtd.	Preço(€)	Valor(€)	IVA(%)
Consumo medido (kWh)	2015-10-03	2015-10-23	42	0,1587	6,67	23
Consumo estimado (kWh)	2015-10-24	2015-11-18	40	0,1587	6,35	23
Consumo já faturado (kWh)	2015-10-03	2015-10-20	-25	0,1587	-3,97	23
Potência Contratada 3,45 kVA (dias)			29	0,1561	4,53	23
Taxa Exploração DGEG			1	0,0700	0,07	23
Imposto Especial Consumo Eletricidade	2015-10-03	2015-11-18	82	0,0010	0,08	23
IE Consumo Electricidade já liquidado	2015-10-03	2015-10-20			-0,03	23
IVA (23% de € 13,70)					3,15	
Total*					16,85	
Outros Débitos / Créditos						
Contribuição Audiovisual (Fatura n.º 00375011546)			1		2,65	6
IVA (6% de € 2,65)					0,16	
Total					2,81	
Total faturado					19,66	

* O valor indicado inclui os encargos relativos ao Acesso às Redes no valor de € 8,84 (Valor independente do comercializador).
Os custos de interesse económico geral (CIEG) incluídos no Acesso às Redes correspondem a € 5,48
Os valores indicados não incluem IVA.

Leituras/Consumos (kWh)



Consumo (estimado)

Envio de Leituras

Comunique a sua leitura através de:

www.edpsu.pt

800 507 507 (24h - chamada grátis)

Data aconselhável de envio: **2016-10-18**

The complex block contains communication instructions. A red oval highlights the website, phone number, and the recommended date. A red line points from the bottom of this oval to the caption 'Informação para comunicação de leituras'.

Informação para comunicação de leituras

Detalhe da Fatura

Ref# 120010130155

Fatura nº 10572853590 de 18 de novembro de 2015

Energia
(consumo de)

potência

Impostos e taxas
sobre a energia

Eletricidade	Data inicial	Data final	Qtd.	Preço(€)	Valor(€)	IVA(%)
Consumo medido (kWh)	2015-10-03	2015-10-23	42	0,1587	6,67	23
Consumo estimado (kWh)	2015-10-24	2015-11-18	40	0,1587	6,35	23
Consumo já faturado (kWh)	2015-10-03	2015-10-20	-25	0,1587	-3,97	23
Potencia Contratada 3,45 kVA (dias)			29	0,1561	4,53	23
Taxa Exploração DGEG			1	0,0700	0,07	23
Imposto Especial Consumo Eletricidade	2015-10-03	2015-11-18	82	0,0010	0,08	23
IE Consumo Electricidade já liquidado	2015-10-03	2015-10-20			-0,03	23
IVA (23% de € 13,70)					3,15	
Total*					16,85	
Outros Débitos / Créditos						
Contribuição Audiovisual (Fatura n.º 00375011546)			1		2,65	6
IVA (6% de € 2,65)					0,16	
Total					2,81	
Total faturado					19,66	

* O valor indicado inclui os encargos relativos ao Acesso às Redes no valor de € 8,84 (Valor independente do comercializador).

Os custos de interesse económico geral (CIEG) incluídos no Acesso às Redes correspondem a € 5,48

Os valores indicados não incluem IVA.

Acertos de faturação

FATURAÇÃO DE ENERGIA

Quando há acertos de faturação?



Os acertos surgem normalmente associados às seguintes situações:

- Correção, após leitura do contador, de consumos estimados anteriores;
- Correção de erros de medição, leitura e faturação;
- Anomalia no funcionamento do contador;
- Procedimento fraudulento (consumo irregular de energia).

Como ler a fatura de gás natural?

(ex: fatura de um CURR)

Informação Geral

Tarifa/Escalão:	Tarifa Base BP < Escalao 1	Nº de Fornecimento: 823160
Serviços/Energia:	Gás natural	CUI: PT1605000008231601TC
Nº Fiscal do Tit. Pag.		Nº Id. Contrato: C80842008

Leituras / Consumo

Número do Contador	Leitura Actual			Leitura Anterior			(C=A-B)	Fator de conversão para kWh (D)	(E=C x D)
	m3 (A)	Data	Tipo	m3 (B)	Data	Tipo	Consumo [m3] (E)		Consumo [kWh] (E)
00331999084527	716	2016-09-18	Estimada	708	2016-07-12	Empresa	8	11,793443	94

Detalhe de Facturação

Período de Fornecimento		Descrição	Quantidade	Preço Unitário [€]	Valor sem desconto [€]	Valor do desconto [€]	Valor sem IVA [€]	IVA [%]
De	A							
2016-07-12	2016-09-18	Termo fixo	68 Dias	0,05820000	3,96	0,00	3,96	23
2016-07-12	2016-09-18	Gás Natural (estimado)	94 kWh	0,05910000	5,56	0,00	5,56	23
2016-07-12	2016-09-18	ISP - Energia Gás Natural	94 kWh	0,00241200	0,23	0,00	0,23	23
2016-07-12	2016-09-18	Taxa de Ocupação do Subsolo do município LISBOA			1,14	0,00	1,14	23

Mensagens

Comunicação de Leitura: Comunique a sua leitura entre 2016-11-04 e 2016-11-13 utilizando a Ref.8231601

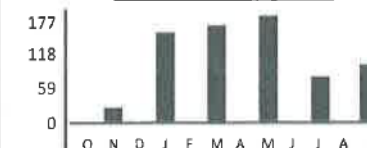
Informamos que poderá encontrar informações sobre as condições de elegibilidade e processamento da tarifa social na página da internet www.galpenenergia.com, bem como nos sítios na Internet da Segurança Social (www.seg-social.pt) e da Direção-Geral de Energia e Geologia (www.dgeg.pt).

Tarifas de acesso às redes: 3,61€, valor independente do Comercializador, sem IVA, incluído nos preços acima para o mesmo período de facturação.

Sustentabilidade: A energia referente a esta factura é 100% energia fóssil e o seu consumo provocou a emissão de 17,30 Kg de CO2

IVA (23%)	€	2,50
Outros créd./deb.	€	0,00
Total sem IVA	€	10,89
TOTAL A PAGAR		13,39

Histórico de consumo (kWh)



opção tarifária

dados da instalação

Informação Geral	
Tarifa/Escalão:	Tarifa Base BP < Escalao 1
Serviços/Energia:	Gás natural
Nº Fiscal do Tit. Pag.	
Nº de Fornecimento: 823160 CUI: PT1605000008231601TC Nº Id. Contrato: C80842008	

Leituras / Consumo		Lectura Actual			Lectura Anterior			(C=A-B)	Fator de conversão para kWh (D)	(E=C x D)
Número do Contador	m3 (A)	Data	Tipo	m3 (B)	Data	Tipo	Consumo (m3) (C)		Consumo (kWh) (E)	
00331999084527	716	2016-09-18	Estimada	708	2016-07-12	Empresa	8	11,793443	94	

energia (consumo de)

capacidade

Detalhe de Facturação									
Período de Fornecimento		Descrição	Quantidade	Preço Unitário (€)	Valor sem desconto (€)	Valor do desconto (€)	Valor sem IVA (€)	IVA (%)	
De	A								
2016-07-12	2016-09-18	Termo fixo	68 Dias	0,05820000	3,96	0,00	3,96	23	
2016-07-12	2016-09-18	Gás Natural (estimado)	94 kWh	0,05910000	5,56	0,00	5,56	23	
2016-07-12	2016-09-18	ISP - Energia Gás Natural	94 kWh	0,00241200	0,23	0,00	0,23	23	
2016-07-12	2016-09-18	Taxa de Ocupação do Subsolo do município LISBOA			1,14	0,00	1,14	23	

impostos e taxas sobre a energia

Mensagens	
Comunicação de Leitura:	Comunique a sua leitura entre 2016-11-04 e 2016-11-13 utilizando a Ref.8231601
	Informamos que poderá encontrar informações sobre as condições de elegibilidade e processamento da tarifa social na página da internet www.galpennergia.com , bem como nos sítios na Internet da Segurança Social (www.seg-social.pt) e da Direção-Geral de Energia e Geologia (www.dgeg.pt).
Tarifas de acesso às redes:	3,61€, valor independente do Comercializador, sem IVA, incluído nos preços acima para o mesmo período de facturação.
Sustentabilidade:	A energia referente a esta factura é 100% energia fóssil e o seu consumo provocou a emissão de 17,30 Kg de CO2

IVA (23%)	€	2,50
Outros créd./déb.	€	0,00
Total sem IVA	€	10,89
TOTAL A PAGAR		13,39



Faturação

Como ler a
fatura de
eletricidade?



(BTE)

Leituras/Consumos

Período de leitura: 2017-02-02 a 2017-03-01
Equipa de contagem nº: 7055027857

Elementos medidos	Leitura Inicial	Leitura final	Fator Multipl.	Consumo Registrado
En. Ativa vazio normal (kWh)	82710,0	84005,0	1,00000	1295,00
En. Ativa super vazio (kWh)	40891,0	41535,0	1,00000	644,00
En. Ativa ponta (kWh)	40930,0	41797,0	1,00000	867,00
En. Ativa chelas (kWh)	150723,0	152927,0	1,00000	2204,00
En. Reativa cons. fora vazio (kvarh)	92745,0	94411,0	1,00000	1666,00
En. Reativa fornecida vazio (kvarh)	23128,0	23692,0	1,00000	564,00
Potência tomada (kW)	0,0	13,0	1,00000	13,00

Informações de Instalação

Pot. Máx. admissível (kVA)	132,00
Pot. Requisitada (kVA)	132,00
Pot. Tomada em 05-2016 (kW)	15,00
Fator de potência	0,87
Total En. Ativa no período (kWh)	5.010,00

Emissão de CO2 associado ao consumo de energia desta fatura: 635,32 kg

Detalhe da Fatura

Fatura nº de 01 de março de 2017

Eletricidade	Data inicial	Data final	Qtd.	Preço(€)	Valor(€)	IVA(%)
En. Ativa vazio normal (kWh)	2017-02-02	2017-03-01	1295	0,0914	118,36	23
En. Ativa super vazio (kWh)	2017-02-02	2017-03-01	644	0,0801	51,58	23
En. Ativa ponta (kWh)	2017-02-02	2017-03-01	867	0,2210	191,61	23
En. Ativa chelas (kWh)	2017-02-02	2017-03-01	2204	0,1311	288,94	23
Escalão 1 de En.Reat.cons.FV (kvarh)	2017-02-02	2017-03-01	307	0,0114	3,50	23
Escalão 2 de En.Reat.cons.FV (kvarh)	2017-02-02	2017-03-01	307	0,0346	10,62	23
Escalão 3 de En.Reat.cons.FV (kvarh)	2017-02-02	2017-03-01	131	0,1038	13,60	23
En. Reativa fornecida vazio (kvarh)	2017-02-02	2017-03-01	564	0,0264	14,89	23
Potência contratada 41,41 kW (dias)			28	0,0226	26,20	23
Potência horas de ponta 8,67 kW (dias)			28	0,5181	125,77	23
Termo tarifário fixo (dias)			28	0,8575	24,01	23
Taxa Exploração DGEG			1	0,3500	0,35	23
Imposto Especial Consumo Eletricidade	2017-02-02	2017-03-01	5010	0,0010	5,01	23
IVA (23% de € 874,44)					201,12	
Total*					1.075,56	
Outros Débitos / Créditos						
Contribuição audiovisual			1		2,85	6
IVA (6% de € 2,85)					0,17	
Total					3,02	
Total faturado					1.078,58	

Como ler a
fatura de
eletricidade?

(BTE)

Leituras/Consumos

Período de leitura: 2017-02-02 a 2017-03-01

Equipa de contagem nº: 7055027857

Elementos medidos	Leitura Inicial	Leitura final	Fator Multipl.	Consumo Registado
En. Ativa vazio normal (kWh)	82710,0	84005,0	1,00000	1295,00
En. Ativa super vazio (kWh)	40891,0	41535,0	1,00000	644,00
En. Ativa ponta (kWh)	40930,0	41797,0	1,00000	867,00
En. Ativa cheias (kWh)	150723,0	152927,0	1,00000	2204,00
En. Reativa cons. fora vazio (kvarh)	92745,0	94411,0	1,00000	1666,00
En. Reativa fornecida vazio (kvarh)	23128,0	23692,0	1,00000	564,00
Potência tomada (kw)	0,0	13,0	1,00000	13,00

Informações de Instalação

Pot. Máx. admissível (kVA)	132,00
Pot. Requisitada (kVA)	132,00
Pot. Tomada em 05-2016 (kW)	15,00
Fator de potência	0,87
Total En. Ativa no período (kWh)	5.010,00

Emissão de CO2 associado ao consumo de energia desta fatura: 635,32 kg

Algumas especificidades...

Como ler a
fatura de
eletricidade?

(BTE)

Algumas especificidades...

Detalhe da Fatura

Fatura nº	de 01 de março de 2017						
Eletricidade	Data inicial	Data final	Qtd.	Preço(€)	Valor(€)	IVA(%)	
En. Ativa vazio normal (kWh)	2017-02-02	2017-03-01	1295	0,0914	118,36	23	
En. Ativa super vazio (kWh)	2017-02-02	2017-03-01	644	0,0801	51,58	23	
En. Ativa ponta (kWh)	2017-02-02	2017-03-01	867	0,2210	191,61	23	
En. Ativa cheias (kWh)	2017-02-02	2017-03-01	2204	0,1311	288,94	23	
Escalão 1 de En.Reat.cons.FV (kvarh)	2017-02-02	2017-03-01	307	0,0114	3,50	23	
Escalão 2 de En.Reat.cons.FV (kvarh)	2017-02-02	2017-03-01	307	0,0346	10,62	23	
Escalão 3 de En.Reat.cons.FV (kvarh)	2017-02-02	2017-03-01	131	0,1038	13,60	23	
En. Reativa fornecida vazio (kvarh)	2017-02-02	2017-03-01	564	0,0264	14,89	23	
Potência contratada 41,41 kW (dias)			28	0,0226	26,20	23	
Potência horas de ponta 8,67 kW (dias)			28	0,5181	125,77	23	
Termo tarifário fixo (dias)			28	0,8575	24,01	23	
Taxa Exploração DGEG			1	0,3500	0,35	23	
Imposto Especial Consumo Eletricidade	2017-02-02	2017-03-01	5010	0,0010	5,01	23	
IVA (23% de € 874,44)					201,12		
Total*					1.075,56		
Outros Débitos / Créditos							
Contribuição audiovisual			1		2,85	6	
IVA (6% de € 2,85)					0,17		
Total					3,02		
Total faturado					1.078,58		

Resolução de litígios comerciais e contratuais:

- Reclame primeiro junto do comercializador de energia, podendo usar o Livro de Reclamações.
- Se a resposta tardar ou não for satisfatória, pode reclamar junto de uma entidade de resolução extrajudicial de conflitos, julgados de paz ou tribunais judiciais.
- A ERSE pode sugerir que as partes cheguem a acordo (mediação e/ou conciliação) mas não pode impor soluções em conflitos concretos. Para obter uma decisão vinculativa sobre o seu conflito, o cliente doméstico (consumidor) pode usar a Rede Nacional de Centros de Arbitragem Institucionalizada (RNCAI).
- A arbitragem de consumo é gratuita ou tem custos moderados, suspende os prazos de prescrição/caducidade e depende da apresentação da reclamação e da aceitação da arbitragem pelo consumidor.
- A lei obriga os prestadores de serviços públicos essenciais a aceitar a decisão do tribunal arbitral que é equiparada à de um tribunal judicial de 1.ª instância.

Quadro legal e regulamentar:

ERSE

- Decreto-Lei n.º 97/2002, de 12 de abril, com a última alteração introduzida pelo Decreto-Lei n.º 84/2013, de 25 de junho, que o republicou - **Estatutos da ERSE.**
- Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto – **Lei-Quadro das Entidades Reguladoras**, alterada pela Lei n.º 12/2017, de 2 de maio.
- Lei n.º 9/2013, de 28 de janeiro – **Regime Sancionatório da ERSE.**
- Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de março (alterado pelo Decreto-Lei n.º 205/2015, de 23 de setembro) – **Práticas Comerciais Desleais.**

Quadro legal e regulamentar:

Eletricidade:

- Decreto-Lei n.º 29/2006, de 15 de fevereiro, com a última alteração dada pelo Decreto-Lei n.º 215-A/2012, de 8 de outubro, que o republicou – estabelece as bases e princípios gerais de **organização e funcionamento do Sistema Elétrico Nacional (SEN)**.
- Decreto-Lei n.º 172/2006, de 23 de agosto, com a última alteração dada pelo Decreto-Lei n.º 215-B/2012, de 8 de outubro, que o republicou – **legislação complementar** ao Decreto-Lei n.º 29/2006.
- Regulamento n.º 561/2014, de 22 de Dezembro - **Regulamento de Relações Comerciais**.
- Regulamento n.º 455/2013, de 29 de novembro - **Regulamento da Qualidade de Serviço**.
- Regulamento n.º 560/2014, de 22 de dezembro - **Regulamento do Acesso às Redes e às Interligações**.
- Diretiva da ERSE n.º 6/2015, de 27 de abril – **Ficha Contratual Padronizada**.
- Despacho n.º 3278-A/2006, de 10 de fevereiro - **Conjunto mínimo de informações a integrar as condições gerais dos contratos de fornecimento com os CUR**.
- Despacho n.º 9975/2009, de 14 de abril - **Metodologia de cálculo do valor das cauções**.

Quadro legal e regulamentar:

Gás Natural:

- Decreto-Lei n.º 30/2006, de 15 de fevereiro, com a última alteração dada pelo Decreto-Lei n.º 230/2012, de 26 de outubro, que o republicou – estabelece as bases e princípios gerais de **organização e funcionamento do Sistema Nacional de Gás Natural (SNGN)**.
- Decreto-Lei n.º 140/2006, de 26 de julho, com a última alteração dada pelo Decreto-Lei n.º 231/2012, de 26 de outubro, que o republicou – **legislação complementar** ao Decreto-Lei n.º 30/2006.
- Regulamento n.º 416/2016, de 29 de abril - **Regulamento de Relações Comerciais**.
- Regulamento n.º 139-A/2013, de 16 de abril - **Regulamento da Qualidade de Serviço**.
- Regulamento n.º 435/2016, de 9 de maio- **Regulamento do Acesso às Redes, às Infraestruturas e às Interligações**.
- Diretiva da ERSE n.º 6/2015, de 27 de abril – **Ficha Contratual Padronizada**.

Quadro legal e regulamentar:

Proteção do Consumidor/Utente:

- Lei n.º 24/96, de 31 de julho (última alteração pela Lei n.º 10/2013, de 28 de janeiro) – **Lei da Defesa do Consumidor.**
- Lei n.º 23/96, de 26 de julho (última alteração Lei n.º 10/2013, de 28 de janeiro) – **Lei dos Serviços Públicos Essenciais.**
- Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro (alterado pelo Decreto-Lei n.º 47/2014, de 28 de julho) – **Vendas à distância e fora do estabelecimento comercial.**
- Decreto-Lei n.º 195/99, de 8 de junho (última alteração dada pelo DL n.º 2/2015, de 6 de janeiro) – **Cauções.**
- Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro (última alteração DL n.º 323/2001, de 17 de dezembro) – **Regime das cláusulas contratuais gerais.**

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

OBRIGADO!

