

Perguntas e respostas frequentes

**Mudança de comercializador
Electricidade e Gás Natural**

1. O que significa a extinção das tarifas reguladas?

A expressão “extinção de tarifas reguladas” significa que os preços de venda de electricidade e de gás natural aos consumidores finais deixam de ser fixados anualmente, por decisão da ERSE.

Estes preços eram obrigatoriamente praticados pelos comercializadores de último recurso. Com a extinção das tarifas, os clientes dos comercializadores de último recurso devem escolher um novo comercializador e aqueles que já são fornecidos por aplicação de preços livres não poderão voltar ao comercializador de último recurso.

As tarifas de venda a grandes agregados familiares e pequenas empresas extinguem-se em 1 de Julho de 2012.

Em 1 de Janeiro de 2013 extinguem-se as tarifas de venda a clientes finais, para todos consumidores, incluindo os pequenos consumidores.

2. O que significa o mercado liberalizado?

O mercado considera-se liberalizado quando vários comercializadores podem concorrer livremente em preços e condições comerciais, observando as regras da concorrência, a lei geral e os regulamentos aplicáveis.

A actividade de compra e venda de energia foi sujeita a liberalização no sector de electricidade e de gás natural.

Outras actividades, como o transporte e a distribuição de electricidade e gás natural – enquanto monopólios naturais – permanecem actividades exercidas em regime de serviço público e em exclusivo, sendo garantido o acesso de terceiros às redes em condições de transparência e não discriminação.

3. Quem posso contratar para me fornecer energia eléctrica ou gás natural?

A actividade de compra e venda de electricidade e de gás natural é assegurada por comercializadores.

Estas empresas estão sujeitas a licenciamento e registo junto da Direcção Geral de Energia e Geologia, após prova das condições legais necessárias para exercer as funções de comercialização.

A lista dos comercializadores a actuar no mercado está disponível em www.erse.pt e www.dgge.pt.

Esteja também atento às ofertas comerciais das empresas comercializadoras de energia e de gás natural.

4. Quais os passos para mudar de comercializador?

Um consumidor que pretenda mudar de comercializador de energia eléctrica ou de gás natural, quer seja no âmbito da extinção de tarifas reguladas, quer seja pela procura de melhores condições de fornecimento, deverá seguir três passos fundamentais:

- Consulte a lista dos comercializadores de energia em WWW.ERSE.pt e WWW.DGGE.pt

1. Consultar os comercializadores



- Verifique: preços, condições de pagamento, prazos, promoções e outros...

2. Comparar e escolher



- O novo comercializador trata da mudança, sem custos, que ocorrerá no máximo em 3 semanas.

3. Contratar



5. Quanto custa a mudança de comercializador?

A mudança de comercializador não tem custos para o consumidor.

6. Qual a duração do processo de mudança de comercializador?

Após a celebração do contrato de fornecimento com o comercializador escolhido, este inicia todos os procedimentos necessários à mudança de comercializador.

Para a maioria das situações, depois de iniciada pelo comercializador, a mudança concretiza-se em cerca 5 dias úteis.

Por sua vez, após a concretização da mudança, o antigo comercializador está em condições de emitir a última factura de energia (factura de fecho) e o novo comercializador começa a fornecer com as condições negociadas com o consumidor.

7. Para concretizar a mudança de comercializador tenho de alterar algum equipamento ou alguma característica da minha instalação?

Não.

A mudança de comercializador é uma mera transferência de relacionamento comercial, pelo que no processo de mudança não são alterados quaisquer equipamentos ou características da instalação de consumo, tais como, a potência contratada ou o escalão de consumo.

Em todo o caso, os consumidores que pretendam efectuar alguma alteração de características da instalação de consumo (por exemplo, potência contratada ou escalão de consumo) podem fazê-lo, comunicando esse facto ao comercializador.

É importante ter consciência que mudanças de comercializador em que o consumidor pretenda simultaneamente alterar características da instalação de consumo podem envolver actuações no local de consumo e concretizam-se em prazo que pode ser superior aos 5 dias mencionados para as situações mais correntes.

8. A quem posso recorrer em caso de reclamação ou dúvida?

A comercialização de energia eléctrica e de gás natural está sujeita a regulação da ERSE, no que respeita às condições e práticas comerciais junto dos clientes.

Em caso de reclamação ou dúvida na aplicação dos seus direitos, poderá recorrer à ERSE ou a organismos de defesa do consumidor.

9. A partir de quando devo mudar de comercializador?

Todos os consumidores de electricidade e de gás natural podem já hoje escolher livremente o seu comercializador respectivo.

Iniciar atempadamente o processo de mudança não só evita os períodos de maior afluxo como lhe permite efectuar uma escolha mais esclarecida e consciente.

10. O fornecimento de electricidade ou gás natural pode ser interrompido na mudança de comercializador?

Não.

A mudança de comercializador pressupõe a existência de novo contrato de fornecimento de electricidade ou de gás natural. Após a assinatura do novo contrato, o novo comercializador trata de todos os aspectos técnicos relacionados com a transferência da relação contratual.

Até à data de concretização da mudança de comercializador, o fornecimento de electricidade e gás natural mantém-se com o anterior comercializador.