

CONTRATAÇÃO E MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR ELETRICIDADE E GÁS NATURAL

25 de novembro de 2024



Agenda:

1. Modalidades de contratação
2. Comercializadores em regime de mercado e Comercializadores de Último Recurso
3. Do contrato de fornecimento
 1. Legitimidade para contratar
 2. Período de Fidelização
 3. Alterações contratuais
 4. Cedência de energia a terceiros
 5. Cessaçãõ do contrato
4. Mudança de comercializador
 1. Evolução histórica
 2. Etapas e procedimentos
 3. Princípios e regras gerais da mudança de comercializador
5. Fornecimento supletivo
6. Simuladores



- Contrato de fornecimento de energia com **comercializadores**, incluindo os **comercializadores de último recurso**
- Contrato do fornecimento de energia por recurso às **plataformas de negociação dos mercados organizados**
- **Contrato bilateral** de fornecimento com entidades legalmente habilitadas a fornecer energia elétrica ou gás
- A participação nas modalidades de **autoconsumo coletivo** e/ou **comunidades de energia renovável**
- A **agregação de consumo** de energia elétrica através de um contrato com um agregador.



Com quem contratar

- **Comercializadores (COM): mercado livre**
 - Todos os clientes, incluindo os que podem optar pelo CUR
 - Ofertas **públicas** para os clientes em **baixa tensão normal** – BTN (eletricidade) e/ou baixa pressão com consumos anuais até 10 000 m³ (gás natural) – contratação na internet
- **Comercializadores de Último Recurso (CUR): mercado regulado**
 - Clientes economicamente vulneráveis (tarifa social)
 - Clientes que mantêm a Tarifa Transitória (incluindo regresso ao mercado regulado)
 - Consumidores cujo comercializador se encontre impedido de fornecer energia e consumidores em locais com ausência de ofertas no mercado (fornecimento supletivo)
 - Reversão de contratação ilegítima (mudança involuntária)
 - Instalações provisórias e eventuais
 - Pessoas coletivas com estatuto de utilidade pública (reunidas determinadas condições legais)

Características essenciais

- Deve ser titulado por um **documento escrito** e especificar, nomeadamente*:
 - Identidade e contactos do comercializador e do cliente, bem como o código da instalação de consumo
 - Serviços fornecidos
 - Duração do contrato, condições de renovação e termo do contrato
 - Informação sobre tarifas e preços e outros encargos, incluindo eventual existência de indexação de preços e respetivos indexantes
 - Eventual período de fidelização
 - Padrões de qualidade de serviço e compensações por incumprimento

- A aceitação da proposta contratual depende de **declaração expressa** do cliente (artigo 20.º do RRC)

*Artigo 22.º do RRC

Legitimidade para contratar*

- Afere-se através de documento que comprove residência, domicílio fiscal, sede, sucursal ou estabelecimento estável no local de consumo
- **Que documentos?**
 - Documentos oficiais emitidos pela República Portuguesa
 - Documentos emitidos pela Autoridade Tributária e Aduaneira
 - Documentos emitidos por instituições de previdência social.
 - Faturas referentes a outros serviços públicos essenciais (antiguidade até três meses)
 - Contrato de arrendamento
 - Outro título válido para a ocupação do imóvel (contrato-promessa apenas com posse)
 - Documentos equiparados
- **Se não forem disponibilizados os documentos?**
 - Recusa na celebração do contrato
- **Não pode ser recusada a celebração do contrato:**
 - Dívidas de anteriores titulares de contrato no mesmo local de consumo (salvo quando for manifesto que a alteração do titular do contrato visa o não pagamento da dívida)
 - Invocada a prescrição ou caducidade de dívidas
 - Dívidas contestadas junto de tribunal judicial ou instâncias de Resolução Alternativa de Litígios

*Artigo 21.º do RRC

Período de fidelização

A indemnização em caso de incumprimento pelo consumidor deve ser proporcional e não pode exceder as perdas económicas diretas



Alterações contratuais*

No fim do período contratual

- Comercializador **pode** propor as novas condições (para o próximo período contratual) devendo enviar pré-aviso com mínimo de 30 dias
- Pré-aviso deve informar sobre possibilidade de denúncia caso não sejam aceites as novas condições
- No caso dos **consumidores** o comercializador **é obrigado** a renovar (mesmo que com novas condições), exceto se tiverem ocorrido três “faltas” de pagamento nos últimos 12 meses

Durante o período contratual

- Comercializador pode propor novas condições se apenas e só esta possibilidade estiver expressa no contrato
- Comercializador envia pré-aviso com mínimo de 30 dias
- Pré-aviso deve informar sobre possibilidade de denúncia caso não sejam aceites as novas condições
- A alteração da Tarifa de Acesso às Redes ou da Tarifa de Venda a Clientes Finais aplicada pelos CUR, ambas aprovadas pela ERSE, bastará a sua explicitação na primeira fatura que contenha a alteração

Cedência de energia a terceiros

- Constitui cedência de energia a veiculação de eletricidade ou de gás **entre instalações de consumo distintas**, ainda que tituladas pelo mesmo cliente, salvo autorização prévia pelas entidades competentes (DGEG e ERSE)
- A cedência não autorizada equivale ao **exercício indevido da atividade de comercialização** de energia e constitui fundamento para a interrupção do fornecimento
- O **autoconsumo** individual ou coletivo, cumpridos os requisitos e regras legais e regulamentares aplicáveis, **não é considerado cedência de energia a terceiros**
- A **mobilidade elétrica** não é considerada cedência de energia de terceiros

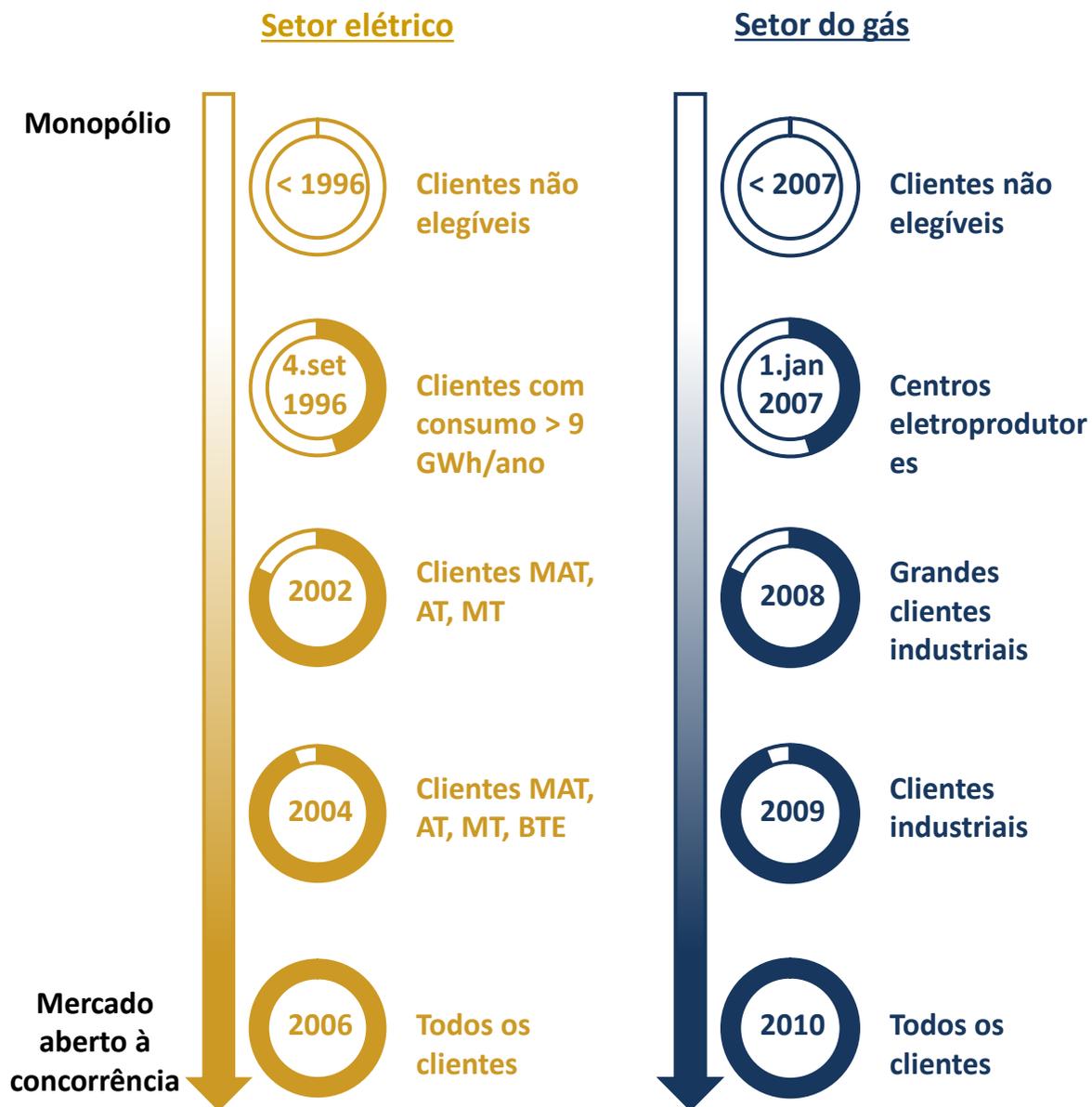


Cessação do contrato*

- Acordo entre as partes
- Denúncia ou oposi o   renova o por parte do cliente (a todo o tempo, salvo período de fideliza o)
- Celebra o de contrato de fornecimento com outro comercializador
- **Resolu o por parte do comercializador**
 - Cedência de energia a terceiros
 - Duas ou mais interrup es do fornecimento, no período dos 12 meses anteriores ou após uma interrup o com mais de 30 dias
- Morte do titular do contrato (salvo transmissão por via sucessória, demonstrada a vivência em economia comum)
- Cessa o do evento, no caso das instala es eventuais
- Caducidade da respetiva licença no caso de instala es provisória

*Artigos 81.  e 82. 

Evolução histórica no setor elétrico e do gás – processo de liberalização



O **processo de abertura** de Mercado foi **faseado** ao longo do tempo, começando pelos grandes consumidores

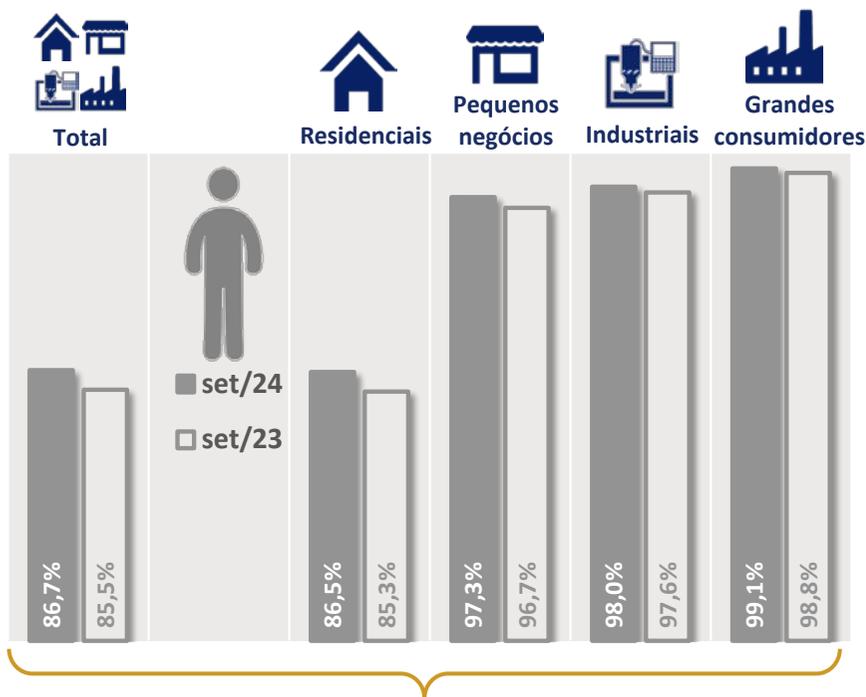
Desde **1.jan.2006 na eletricidade e 1.jan.2010 no gás todos os consumidores** podem escolher livremente o seu comercializador (**elegibilidade**), incluindo os consumidores domésticos

- Necessidade de uma entidade independente para realizar a mudança de 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)

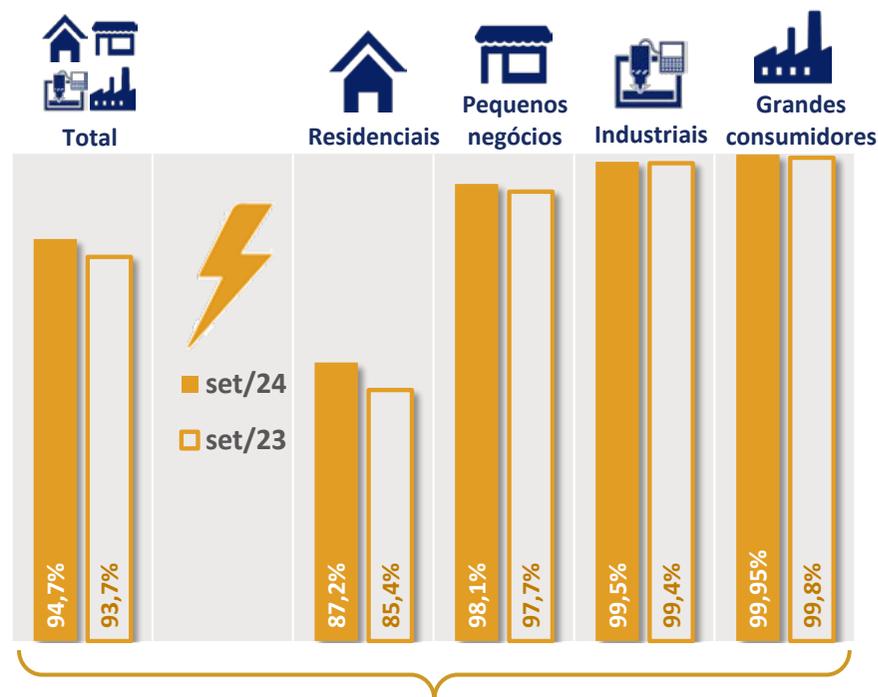
Processo de abertura de mercado – situação atual - Eletricidade

Peso relativo ML, em clientes



- ❑ Crescimento do número de clientes face ao que se registava há um ano atrás
- ❑ Quase todos os clientes empresariais em mercado livre
- ❑ 8,7 em cada 10 residenciais em mercado livre

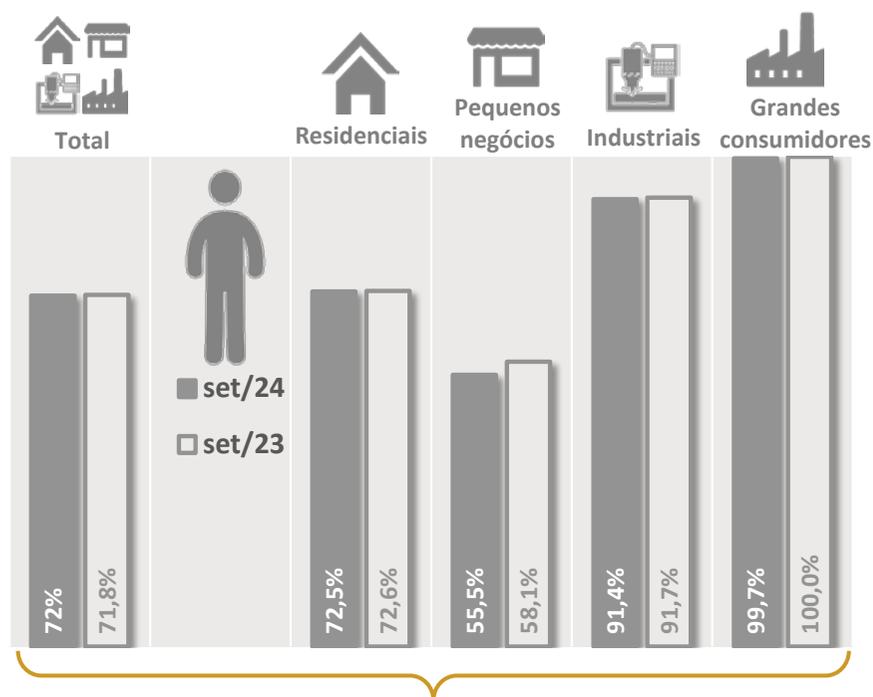
Peso relativo ML, em consumo



- ❑ Aumento do consumo em mercado livre quando comparado com o que se registava há um ano atrás
- ❑ Mais de 99% do consumo de clientes empresariais em mercado livre
- ❑ Mais 87% do consumo de residenciais em mercado livre

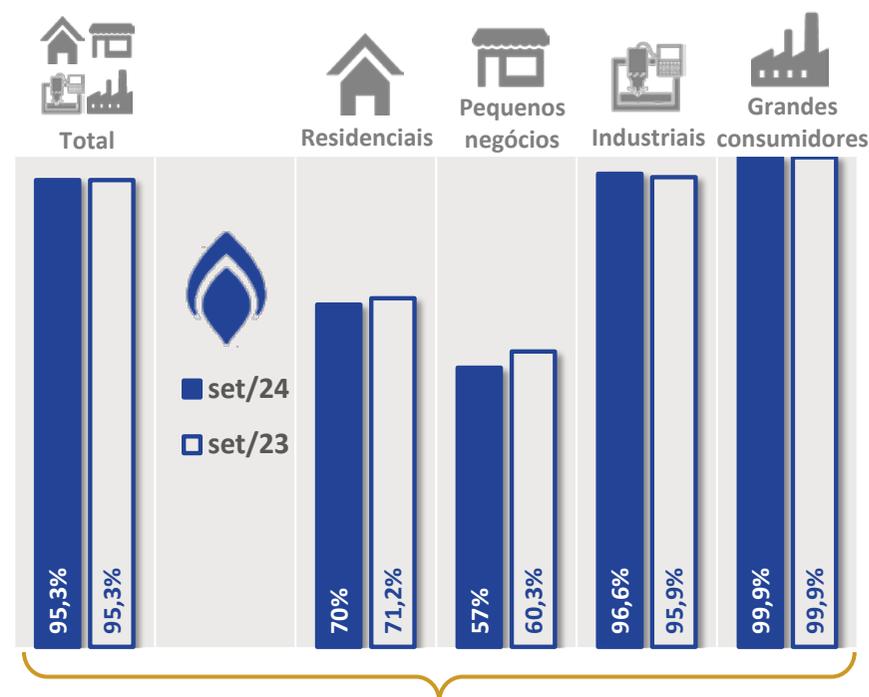
Processo de abertura de mercado – situação atual – Gás natural

Peso relativo ML, em clientes



- ❑ Ligeiro decréscimo em número de clientes, em especial dos mais pequenos, devido à subida de preços do gás
- ❑ Quase todos os clientes empresariais em mercado livre
- ❑ Mais de 70% de clientes residenciais em mercado livre

Peso relativo ML, em consumo



- ❑ Perda ligeira do consumo em mercado livre quando comparado com o que se registava há um ano atrás
- ❑ Mais de 96% do consumo de clientes empresariais em mercado livre
- ❑ Mais de 70% do consumo de clientes residenciais em mercado livre

Escolha e 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 de mudança de comercializador

- A mudança de comercializador é assegurada pelo **Operador Logístico de Mudança de Comercializador** (Adene) – entidade **independente e auditada**
- **Igualdade de tratamento, transparência e eficiência** da mudança de comercializador
- Todos os consumidores podem **escolher livremente o seu comercializador**
- A mudança de comercializador é **gratuita** para o consumidor
- **Não há limite ao número** de mudanças
- Os **procedimentos** são sujeitos a **auditoria**

Escolha e mudança de comercializador

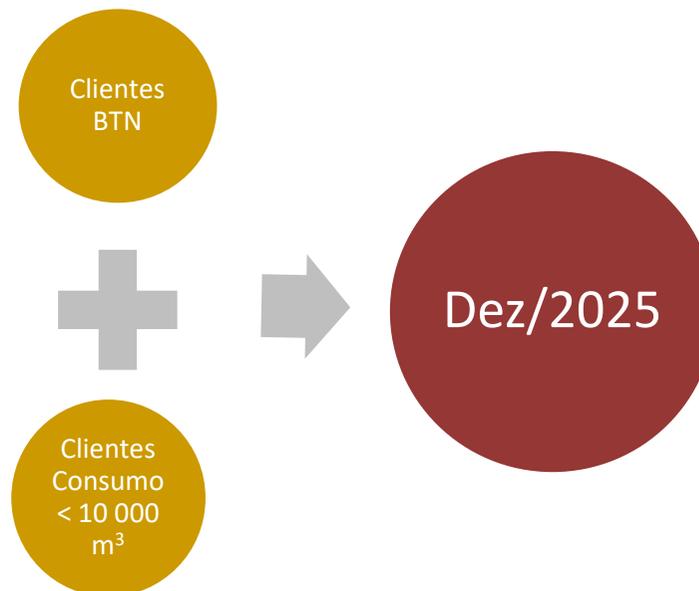
- A mudança do comercializador deve ocorrer num prazo máximo de **3 semanas**
- O ponto de contacto preferencial, na mudança, é o seu **novo comercializador**.
- O cliente deve receber do comercializador cessante a fatura de acerto final de contas no prazo máximo de **6 semanas** após a efetivação da mudança.
- As **características dos contadores NÃO** condicionam a mudança de comercializador, exceto se o cliente o solicitar.
- A **tarifa social** é aplicada por todos os comercializadores

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
 - Ambientalmente sustentáveis
- Os clientes economicamente vulneráveis que pretendam continuar a ser abastecidos por um comercializador de último recurso podem fazê-lo sempre.

Etapas e procedimentos

Para mudar de comercializador os consumidores devem centrar-se em três passos (os **3C's**):



CONSULTE



COMPARE



CONTRATE

Etapas e procedimentos



Consultar envolve:

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

Etapas e procedimentos



Comparar envolve:

- **Analisar, comparar e confirmar todas as condições** contratuais e ficha contratual padronizada (se for cliente BTN) – utilizar simuladores de preços de energia e de rotulagem
- 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
- **Contactar o comercializador** com a melhor proposta de fornecimento. A escolha é um processo consciente e, no mercado livre, as condições contratuais são acordadas entre cliente e comercializador

Etapas e procedimentos



Contratar envolve:

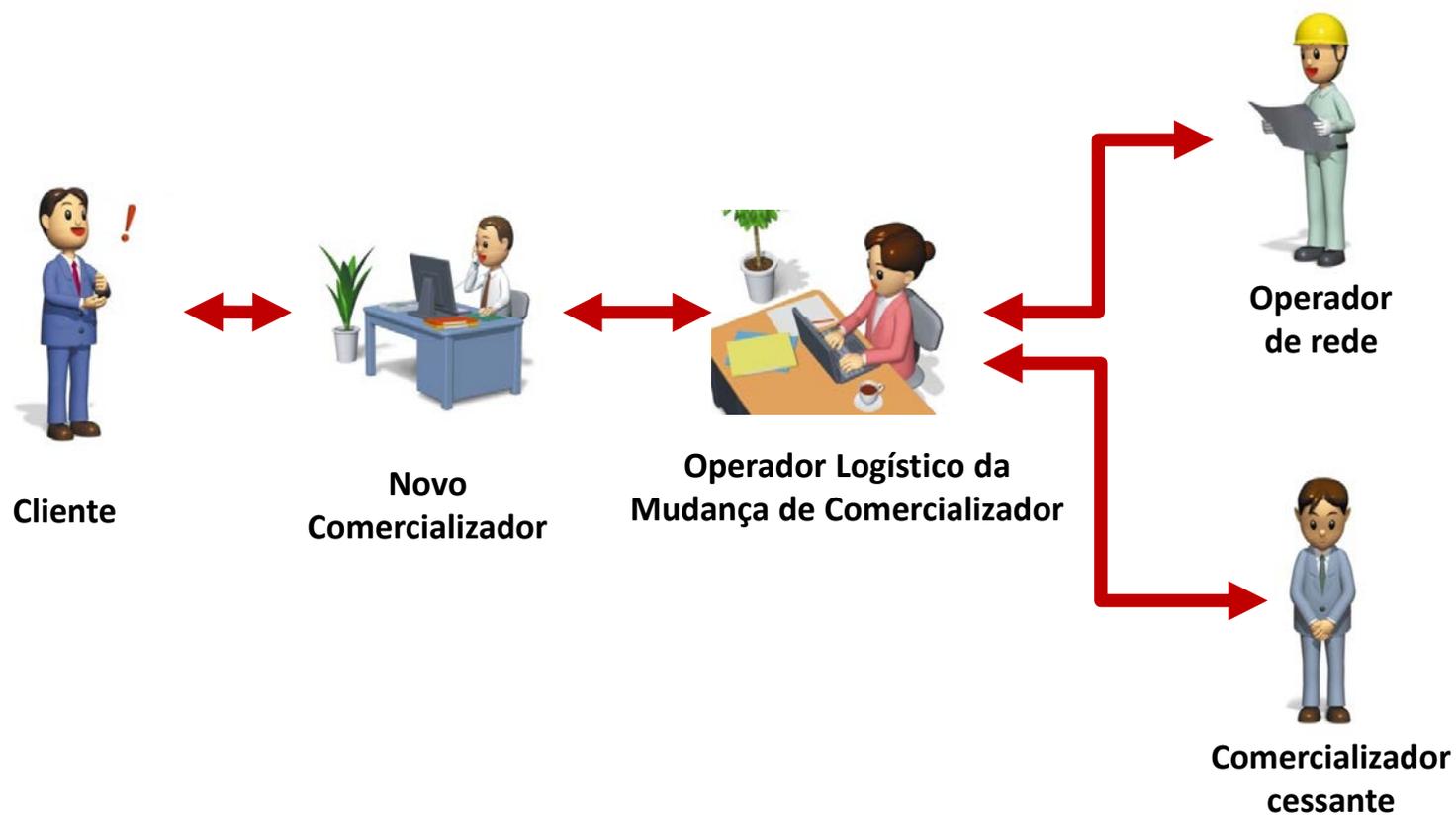
- **Celebrar o contrato** com o novo comercializador, de acordo com as condições negociadas entre as partes
- **Iniciar o processo de mudança** de comercializador (fim de fornecimento do atual fornecedor e início do fornecimento pelo novo comercializador)
- O **novo comercializador tratará de todos os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



Escolha e mudança de comercializador

- A modalidade acarreta a celebração de um **contrato com um Comercializador** que é **reconhecido como tal** (possui um registo)
- É o **Comercializador** que se preocupa em **comprar a eletricidade / gás natural** e efetuar o **pagamento do uso das redes**
- Há uma **fatura única** a apresentar ao Consumidor e o custo do acesso às redes é igual entre Comercializadores
- O **Comercializador de Último Recurso** aplica **tarifas** fixadas pela ERSE
- A **qualidade de serviço comercial** pode variar de comercializador para comercializador
- A **qualidade de serviço técnica** é independente do comercializador

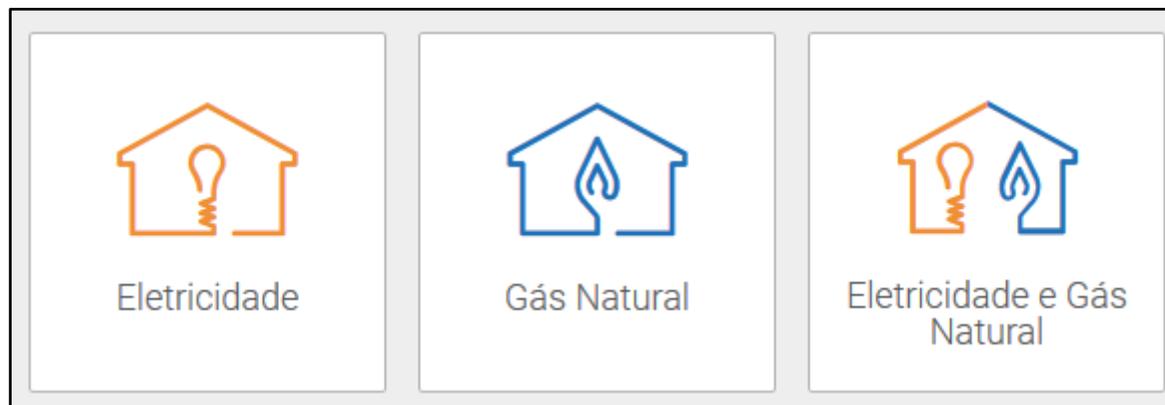
Comercialização de último recurso

- ❑ Atividade atribuída por lei ao CUR
- ❑ Atividade de caráter supletivo
 - ❑ Ausência de oferta em mercado, ou
 - ❑ Disrupção de comercializador existente
- ❑ Garantia de fornecimento universal
 - ❑ Fornecer aos clientes economicamente vulneráveis (tarifa social)
 - ❑ Os clientes de eletricidade pessoas coletivas com estatuto de utilidade pública
- ❑ Comercializador de último recurso é a “rede” que assegura o funcionamento do mercado



Simuladores de preços de energia

A ERSE disponibiliza um [simulador de preços de energia](#) para comparar ofertas comerciais em Portugal continental:



- **Eletricidade:** potências contratadas até 41,4 kVA (Baixa Tensão Normal)
- **Gás Natural:** consumos anuais até 10 000 m³ (Baixa Pressão <)

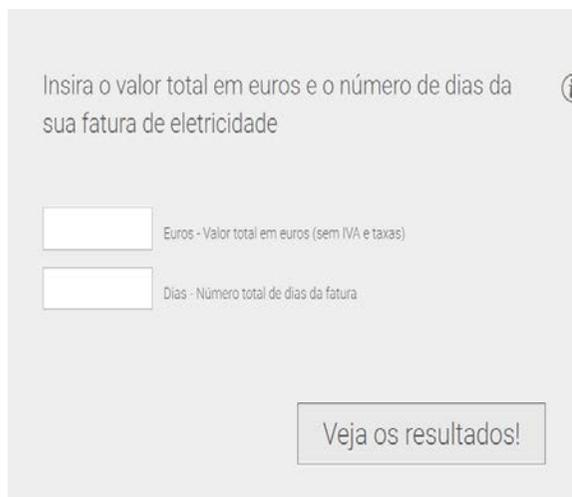
Outros simuladores disponíveis: [Poupa Energia](#), [DECO](#), [Selectra](#)

Simuladores de preços de energia



Veja os resultados!

2 cliques e já está!



Simulação **personalizada** de acordo com as características específicas do cliente

Simuladores de preços de energia - Como recolher dados da fatura para a simulação personalizada?

Consumo:

- Diferença entre duas leituras do contador



- Consumos faturados num período

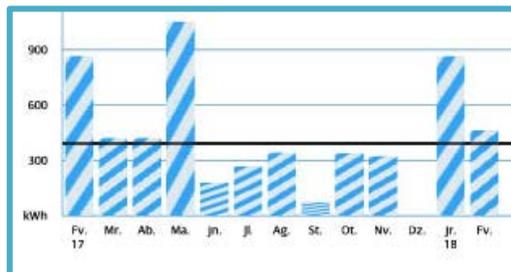
A sua leitura: 05 dez 2022

Cheia	Ponta	Vazio
006278 kWh	002662 kWh	004091 kWh

Última leitura real comunicada: 05 dez 2022 - distribuidora

Cheia: 6.278 kWh | Ponta: 2.662 kWh | Vazio: 4.091 kWh

- Resumo gráfico



- Preços:

- Escolha a fatura mais recente
 - Idealmente de janeiro (eletricidade)
- Veja se são aplicados descontos no detalhe da fatura

Outros Simuladores

A ERSE disponibiliza ainda:

- [Simulador de potência contratada](#)
 - Que escalão de potência devo contratar?
- [Simulador de rotulagem](#)
 - Quais são as origens da eletricidade que pretendo/estou a consumir?
- [Calculadora do desconto da tarifa social](#)

Simulador de potência contratada



Simulador de rotulagem



- ❑ Contratação no setor elétrico e do gás é simples
- ❑ Mudança de comercializador é simples, rápida e gratuita
- ❑ Garantia de fornecimento (existência de último recurso)
- ❑ Vale a pena procurar a melhor oferta no mercado



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>