



SEMINÁRIO

Gestão de Contratos

ENERGIA ELÉTRICA e GÁS NATURAL

Dr.ª Eugénia Alves, Eng.º Pedro Costa



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

- Organização e funcionamento do SEN e do SNGN
- Contrato único Vs duas empresas
- Com quem celebrar contrato
- Características dos contratos
- Caução
- Mudança de comercializador: quem e como?
- Período transitório
- RPE/CPE/CUI

- Resolução de litígios
- Quadro legal e regulamentar

Intervalo

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

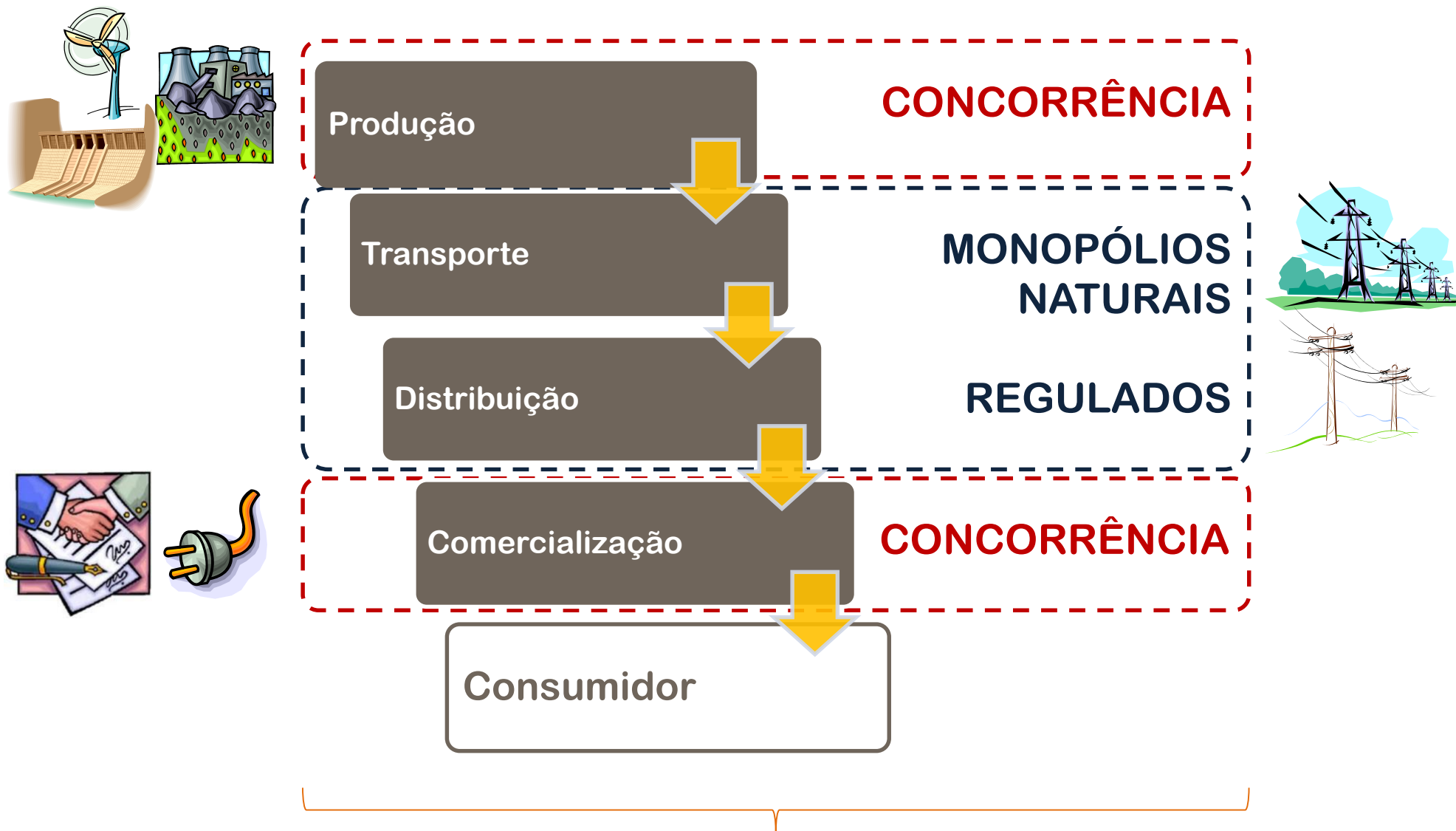
Regime sancionatório

Pode aplicar coimas ou outras sanções acessórias

Consultivo

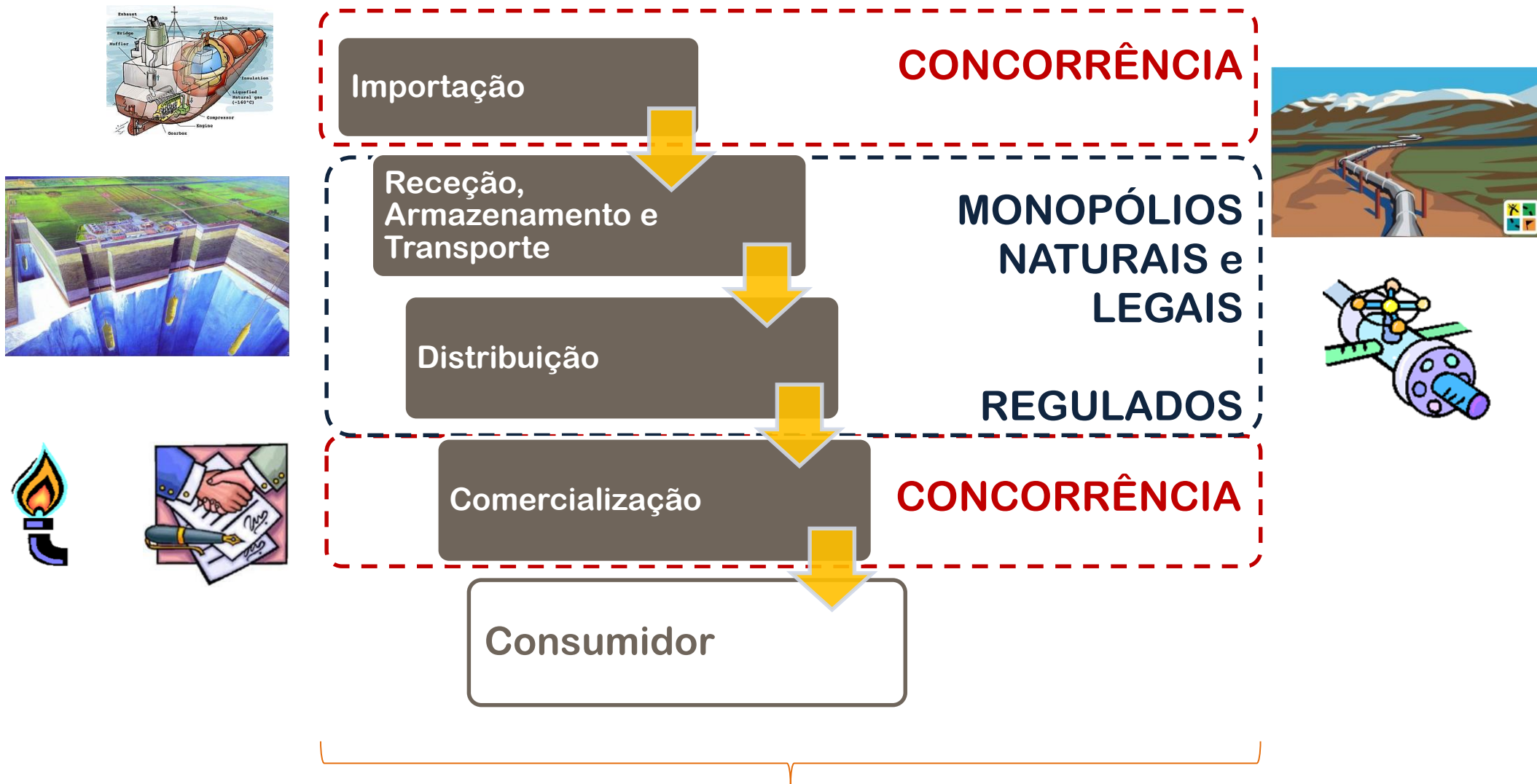
Emite pareceres a pedido do Governo, Parlamento, AdC, DGC, DGEG, Tribunais etc.

Organização do Setor Elétrico Nacional (SEN) – Cadeia de Valor



Separação Jurídica das Atividades

Organização do Sistema Nacional de Gás Natural (SNGN) – Cadeia de Valor



Separação Jurídica das Atividades

Contratos de energia elétrica e de gás natural



Atividades de Distribuição e Comercialização: Relação com o consumidor



Contrato único Vs duas empresas

Operador da rede de distribuição	Comercializador/Comercializador de último recurso
Ligação à rede	Contrato de fornecimento
Fornecimento, instalação e manutenção do contador	Faturação e pagamento
Obrigações de leitura de 3 em 3 meses	Pagamento das Tarifas de acesso às redes
	Pagamento das compensações



Contrato de uso das redes

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.

A ficha de caracterização 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.
- As fichas de caracterização padronizada de cada oferta comercial passarão (com a entrada em vigor das alterações regulamentares do setor elétrico) a ser objeto de registo prévio junto da ERSE.

Forma do contrato:

O contrato de fornecimento de eletricidade ou de gás natural deve ser titulado por um documento escrito.

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.

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.

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 relação à data de fim do contrato no gás natural).
- Celebração 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.

Mudança de comercializador:

- A mudança de comercializador está a ser 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.

* **Operador Logístico de Mudança de Comercializador: ADENE** – Agência para a Energia
Plataforma *“Poupa Energia”*

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 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.
- Para efeitos de mudança pode ser utilizado um valor estimado de leitura do contador. O cliente pode dar uma leitura utilizando os meios ao dispor (contacto telefónico, através do sítio da Internet ou presencialmente) e indicados na fatura.

Mudança de comercializador:

- A mudança de comercializador de gás natural, 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.
- Numa oferta dual (eletricidade e gás natural contratados com o mesmo comercializador), a data da mudança pode não coincidir, pois os processos de mudança correm em separado. Pode combinar com o novo comercializador a data da mudança.
- A mudança de comercializador pode ser recusada pelos seguintes motivos: dívida vencida e não contestada junto do comercializador de último recurso;

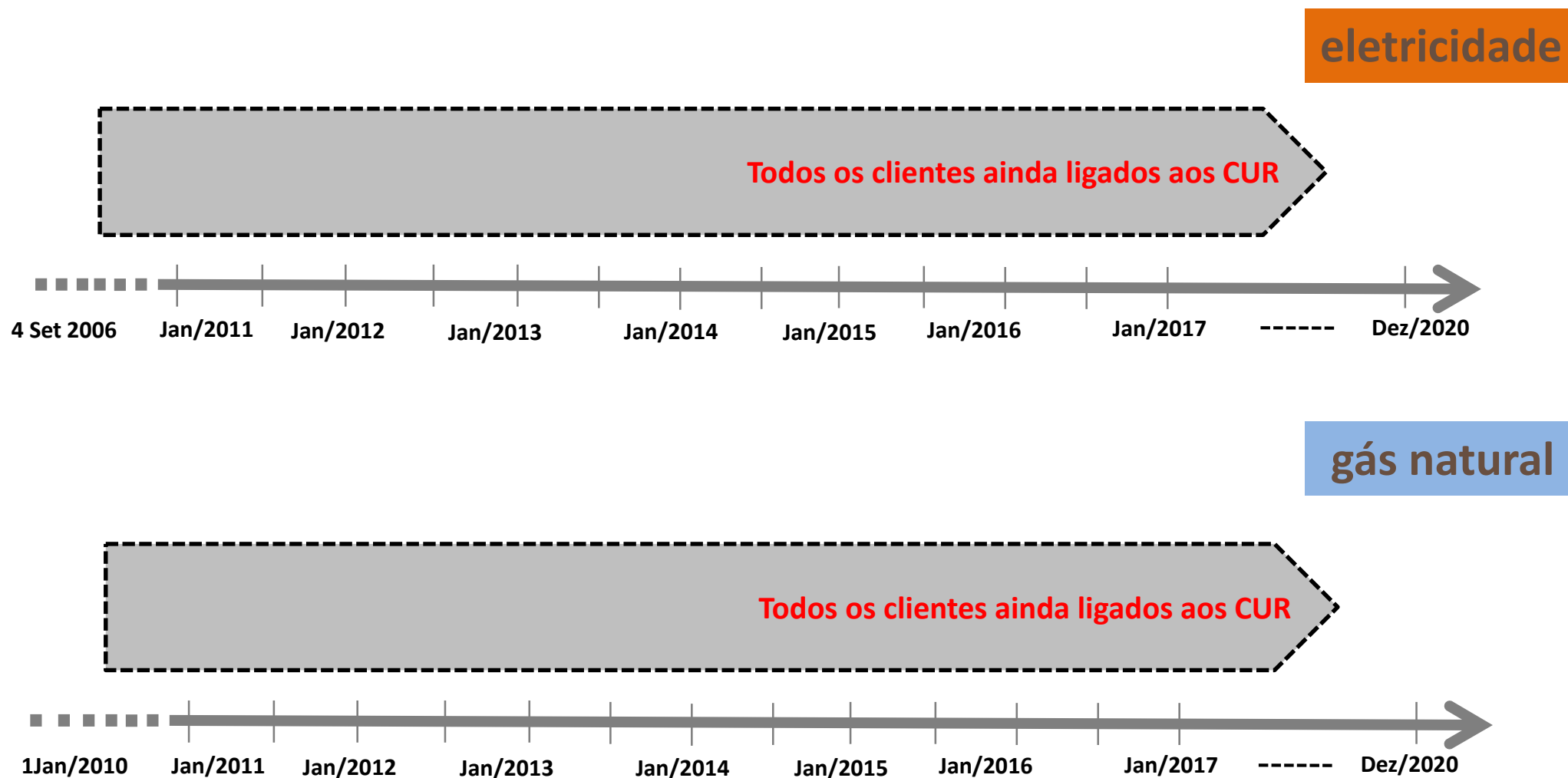
Quem pode e quem deve mudar de comercializador?

- **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.

Períodos transitórios e extinção de tarifas:

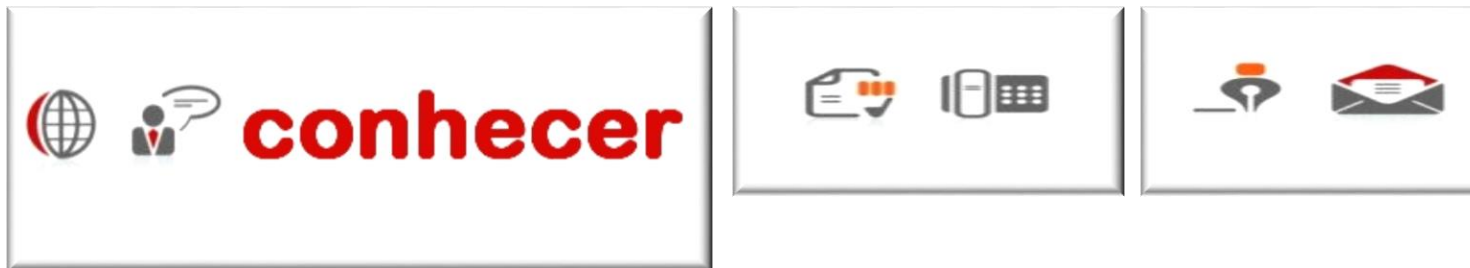


É obrigatório mudar de comercializador?

- 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
 - 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.
- Os clientes domésticos (BTN) com contratos em mercado livre vão poder optar por um regime equiparado ao das tarifas transitórias ou reguladas a aprovar por Portaria do Governo.

CONHECER – COMPARAR - CONTRATAR

Os passos para mudar de comercializador

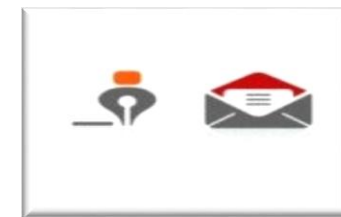
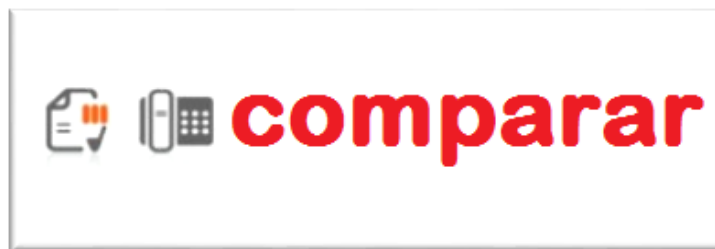
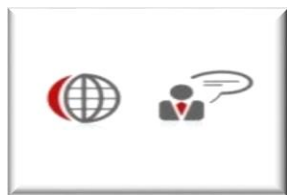


Conhecer envolve:

- 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

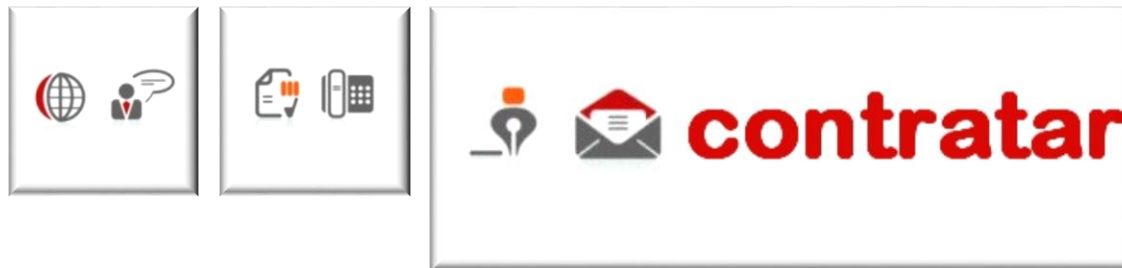


Comparar e Escolher envolve:

- **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:

Os procedimentos de mudança são **regras, processos e ações** através dos quais os consumidores podem exercer o direito de escolha e mudança de comercializador. Os processos **padronizados e regulamentados** são: Acesso ao RPE; Mudança de comercializador; Alteração do RPE; Denúncia de contrato.

- O **interface** na mudança para o consumidor é o novο comercializador. Os consumidores **não têm que conhecer** estes procedimentos.



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**)

Registo do Ponto de Entrega:

O **Registo do Ponto de Entrega (RPE)** contém:

- A informação de identificação do Cliente
- A informação de caracterização da instalação
- A informação de consumo

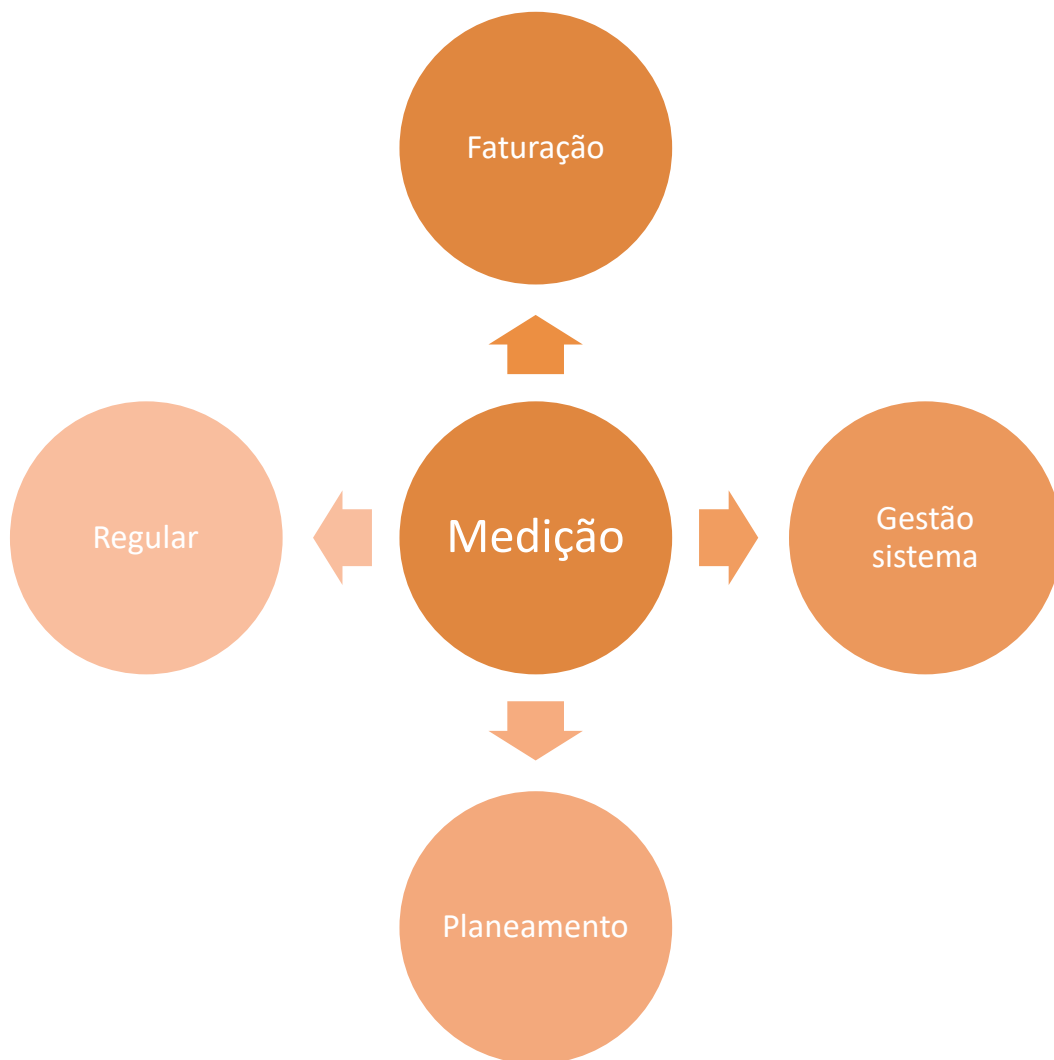


Medição de energia elétrica e de gás natural

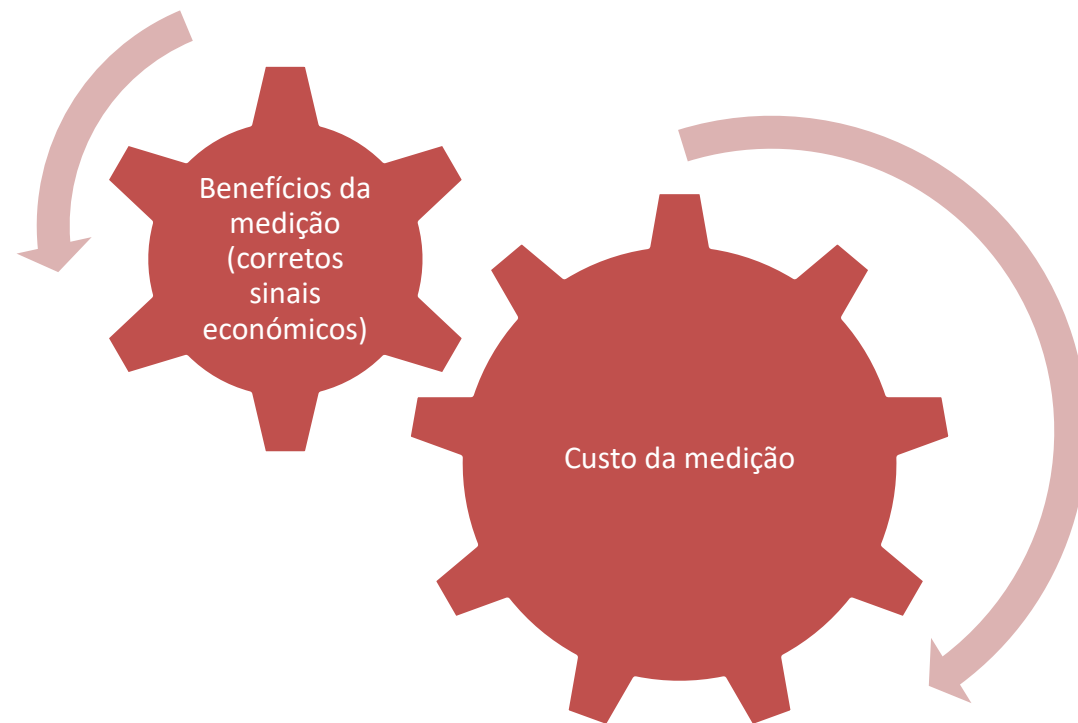


Objetivos da medição

Para quê?



Equilíbrio entre



Enquadramento regulamentar ERSE (EE, GN)

Regulamentos de Relações Comerciais

- 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
- Fatores de conversão (PCI, T, P - GN)

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

- Perdas e autoconsumos

Documentos de Tarifas e Preços de Energia Elétrica e de Gás Natural

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

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)
- **Clientes - 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**
- **Produtores – por regra, o contador é propriedade do produtor**
- **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 (custos de mercado, laboratório acreditado)

Leituras

- **Quem lê:** O operador, o cliente, o comercializador
A leitura de cliente tem o mesmo valor da leitura do operador
- **Periodicidades (obrigação para o operador de rede)**

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

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

Gás natural

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

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

Leituras – estimativas e leitura extraordinária

- Quando não existe leitura -> consumo estimado
- Leitura extraordinária – ORD tem direito a solicitar se:
 - **EE** BTN – num intervalo de 6 meses tiver tentado pelo menos uma vez e por facto imputável ao cliente a leitura não tenha sido possível
 - BTE, MT – num intervalo de 6 meses tiver tentado pelo menos duas vezes e por facto imputável ao cliente a leitura não tenha sido possível
 - Num intervalo de 6 meses tiver tentado pelo menos duas vezes e por facto imputável ao cliente a leitura não tenha sido possível
- Pagamento dos encargos com leitura extraordinária é responsabilidade do cliente
- **GN** Preço da leitura extraordinária: publicado anualmente pela ERSE (Preços de serviços regulados) (6,58 a 24,8 €+IVA, consoante setor e horário)
- Não realização da leitura extraordinária por não acordo na data ou facto imputável ao clientes -> interrupção do fornecimento

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:
 - Medição em nível de tensão mais elevado é mais onerosa
 - 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)
- Para faturar em unidades de energia (kWh) é necessário converter os volumes medidos para energia

$$E = V \times F_{\text{conversão}}$$

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

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

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

- $F_{\text{CT}} = 273,15 / (273,15 + T_{\text{gás}})$, $T_{\text{gás}}$ é a temperatura média no ponto de medida **na região onde se situa a instalação** (ex.: Lisboa gás 15°C → $F_{\text{CT}}=0,947944$, Portgás 11°C → $F_{\text{CT}}=0,961288$)
- $F_{\text{CP}} = (P_C + 1,01325) / 1,01325$, 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; 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**
 - Verificação do procedimento e apuramento de responsabilidade civil e criminal obedecem às regras da legislação aplicável (tribunais)
 - 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 (“acerto de faturação”)
 - 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 (refletem 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** publicadas pela ERSE ao abrigo do Regulamento Tarifário
- **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:
 - BTN - em €/mês dependente do escalão de potência
 - BTE, MT, AT – em €/kW potência contratada e potência em horas de ponta

Nota: 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)
- Nota:** 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

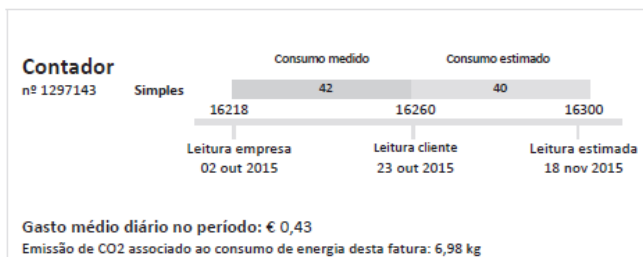
- Elementos necessários à compreensão do valor faturado (preços, quantidades, período de faturação)
- Parcela relativa a acesso às redes (uso de redes e UGS)
- Prazo e meios de pagamento
- Desconto tarifa social, quando aplicável
- Data preferencial para comunicação de leituras
- Fator conversão para kWh – gás natural
- Rotulagem
- Outras taxas, custos
- Contactos

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

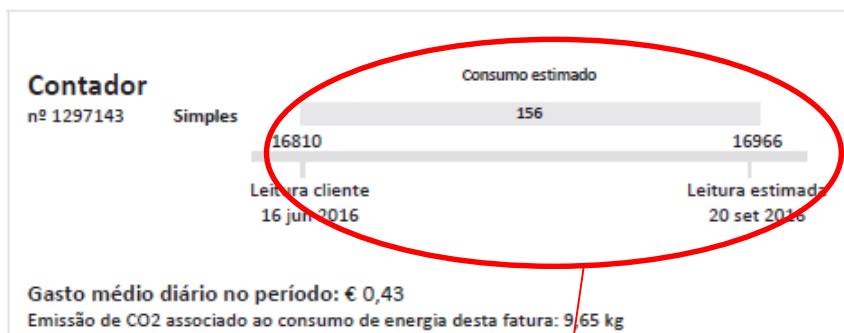
Ref# 120010130155

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 text provides instructions on how to communicate meter readings, including a website, a 24-hour free call number, and a recommended date for sending the reading.

Informação para comunicação de leituras

Detalhe da Fatura

Refª 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).

Informação Geral

Tarifa/Escalão:	Tarifa Base BP < Escalao 2	Nº de Fornecimento:
Serviços/Energia:	Gás natural	CUI: PT1605000008032014VG
Nº Fiscal do Tit. Pag.		Nº Id. Contrato: C8081200807

Leituras / Consumo

Número do Contador	Leitura Actual			Leitura Anterior			(C=A-B) Consumo	Fator de conversão para kWh	(E=C x D) Consumo
	m3 (A)	Data	Tipo	m3 (B)	Data	Tipo	[m3] (C)	(D)	[kWh] (E)
10532004191118	5.319	2017-08-03	Empresa	5.277	2017-06-01	Empresa	42	11,459920	481

Detalhe de Facturação

Período de Fornecimento		Descrição	Quantidade	Preço Unitário [€]	Valor sem desconto [€]	Valor do desconto [€]	Valor sem IVA [€]	IVA [%]
De	A							
2017-06-01	2017-08-03	Termo fixo	63 Dias	0,09020000	5,69	0,00	5,69	23
2017-06-01	2017-06-30	Gás Natural (medido)	222 kWh	0,05550000	12,32	0,00	12,32	23
2017-06-30	2017-08-03	Gás Natural (medido)	259 kWh	0,05470000	14,17	0,00	14,17	23
2017-06-01	2017-08-03	ISP - Energia Gás Natural	481 kWh	0,00245880	1,19	0,00	1,19	23
2017-06-01	2017-08-03	Taxa de Ocupação do Subsolo do município LISBOA			3,55	0,00	3,55	23
		Atraso Pagamento	1	1,25	1,25	0,00	1,25	(1)

Mensagens

Comunicação de Leitura: Comunique a sua leitura entre 2017-09-27 e 2017-10-06 utilizando a Ref.803201

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). De acordo com a Diretiva 4/2017 da ERSE, de 16 de junho, entraram em vigor novos preços no dia 1 de julho de 2017. Poderá consultá-los em galp.com ou erse.pt.

(1) Artigo 16.º n.º 6 do CIVA (ou similar)

Tarifas de acesso às redes: 16,55€, 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 88,99 Kg de CO2

IVA (23%)	€	8,49
Outros créd./déb.	€	0,00
Total sem IVA	€	38,17
TOTAL A PAGAR		46,66



Como ler a fatura de gás natural?

(ex: fatura de um CURR)

opção tarifária

dados da instalação

Informação Geral

Tarifa/Escalão:	Tarifa Base BP < Escalao 2	Nº de Fornecimento:
Serviços/Energia:	Gás natural	CUI: PT1605000008032014VG
Nº Fiscal do Tit. Pag.		Nº Id. Contrato: C8081200807

Leituras / Consumo

Número do Contador	Leitura Actual			Leitura Anterior			(C=A-B)	Fator de conversão para kWh	(E=C x D)
	m3 [A]	Data	Tipo	m3 [B]	Data	Tipo	Consumo [m3] [C]	[D]	Consumo [kWh] [E]
10532004191118	5.319	2017-08-03	Empresa	5.277	2017-06-01	Empresa	42	11,459920	481

energia

(consumo de)

Detalhe de Facturação

Período de Fornecimento		Descrição	Quantidade	Preço Unitário [€]	Valor sem desconto [€]	Valor do desconto [€]	Valor sem IVA [€]	IVA [%]
De	A							
2017-06-01	2017-08-03	Termo fixo	63 Dias	0,09020000	5,69	0,00	5,69	23
2017-06-01	2017-06-30	Gás Natural (medido)	222 kWh	0,05550000	12,32	0,00	12,32	23
2017-06-30	2017-08-03	Gás Natural (medido)	259 kWh	0,05470000	14,17	0,00	14,17	23
2017-06-01	2017-08-03	ISP - Energia Gás Natural	481 kWh	0,00245880	1,19	0,00	1,19	23
2017-06-01	2017-08-03	Taxa de Ocupação do Subsolo do município USBOA			3,55	0,00	3,55	23
		Atraso Pagamento	1	1,25	1,25	0,00	1,25	(1)

capacidade

impostos e taxas sobre a energia

Mensagens

Comunicação de Leitura: Comunique a sua leitura entre 2017-09-27 e 2017-10-06 utilizando a Ref.803201

Informamos que poderá encontrar informações sobre as condições de elegibilidade e processamento da tarifa social na página da internet www.galpenergia.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). De acordo com a Diretiva 4/2017 da ERSE, de 16 de junho, entraram em vigor novos preços no dia 1 de julho de 2017. Poderá consultá-los em galp.com ou erse.pt.

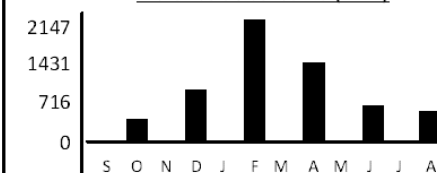
(1) Artigo 16.º n.º 6 do CIVA (ou similar)

Tarifas de acesso às redes: 16,55€, 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 88,99 Kg de CO2

IVA (23%)	€	8,49
Outros créd./déb.	€	0,00
Total sem IVA	€	38,17
TOTAL A PAGAR		46,66

Histórico de consumo (kWh)



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 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 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/recomendar a resolução de um litígio concreto, mas não pode impor às partes quaisquer soluções. (não se pode substituir aos tribunais).
- Além dos tribunais judiciais, os clientes empresariais podem recorrer aos Julgados de Paz territorialmente competentes [mediação (voluntária) e/ou julgamento (obrigatório)].



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

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!