

Ação de Formação a militares da Guarda Nacional
Republicana
(Operação Censos Sénior 2022)

28 de setembro de 2022

- Desde 1997
- Independência
- Todo o território
- 100 colaboradores

Elétrico

Gás natural

GPL

Combustíveis
biocombustíveis

Mobilidade
elétrica

O que faz a ERSE?



Regulamenta

Verifica
(inspeções,
auditorias, ...)

Informa

Recomenda
resolução
conflitos

Sanciona

Quem é quem, atividades



Separação de atividades (*unbundling*)



Aprovisionamento
Regime de mercado
Monitorização, supervisão



Infraestruturas
Monopólios naturais
Regulação *ex ante*



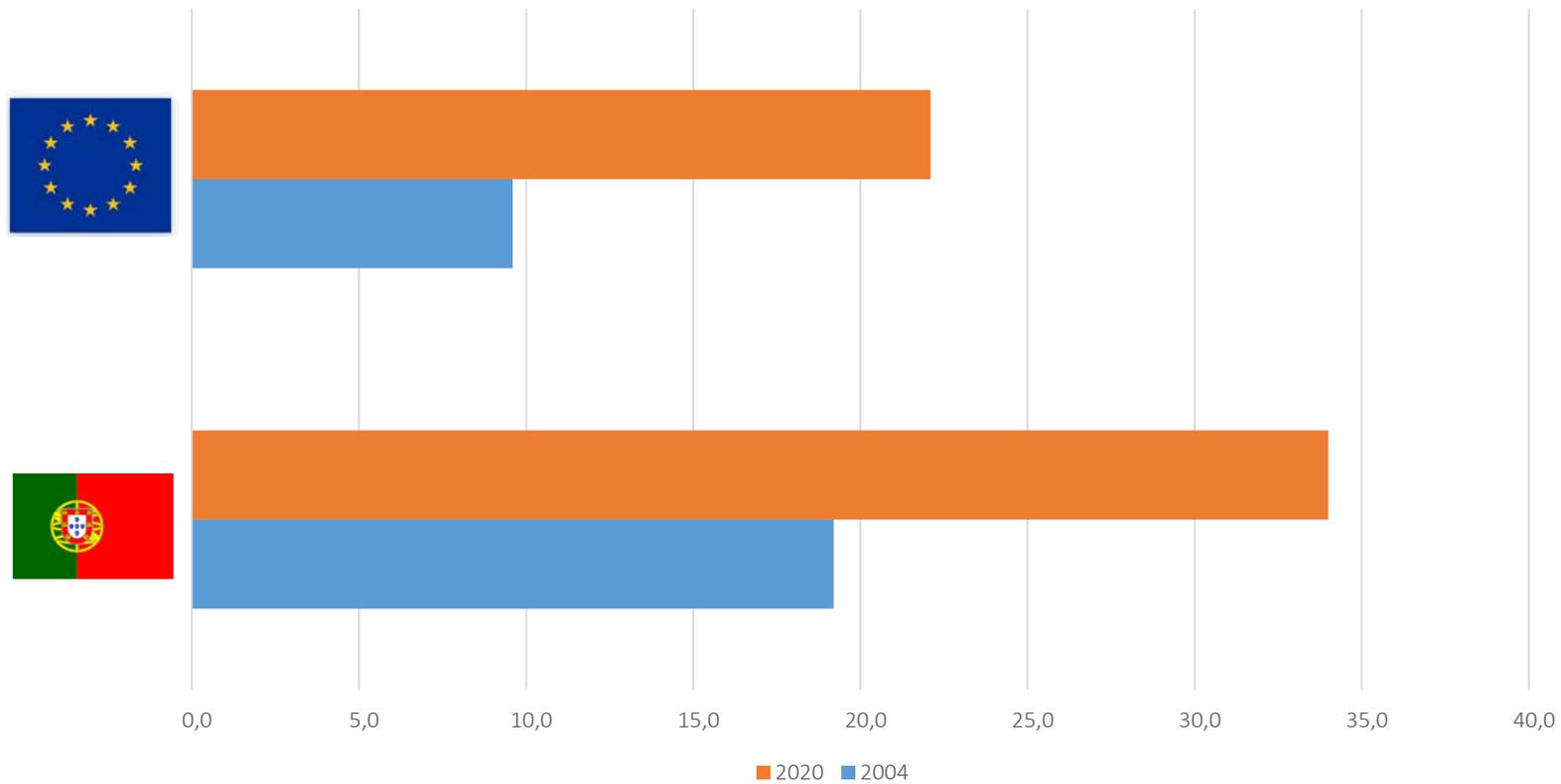
Comercialização
Regime de mercado
Monitorização, supervisão



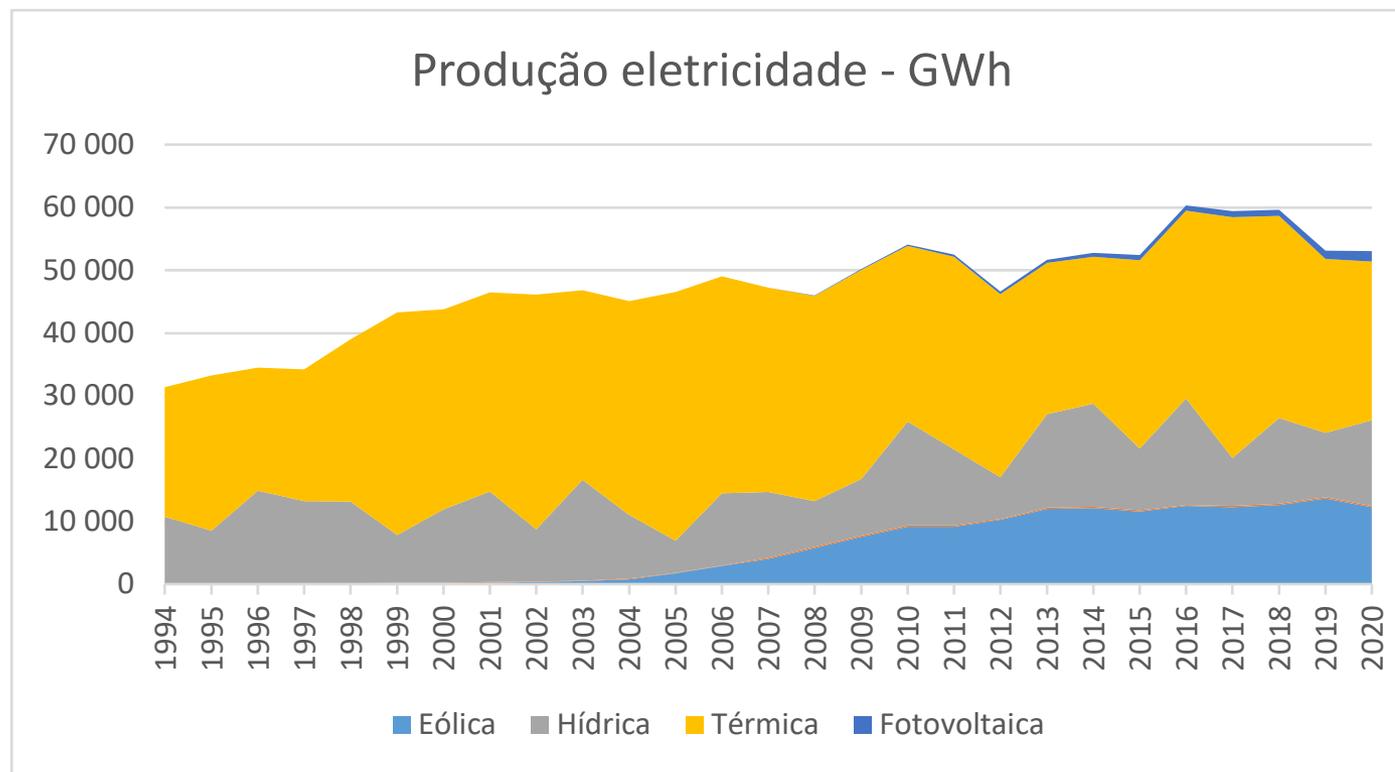
Renováveis no consumo final de energia – PT e EU



Contribuição energias renováveis no consumo final de energia (%)



Como se produz a eletricidade em Portugal?



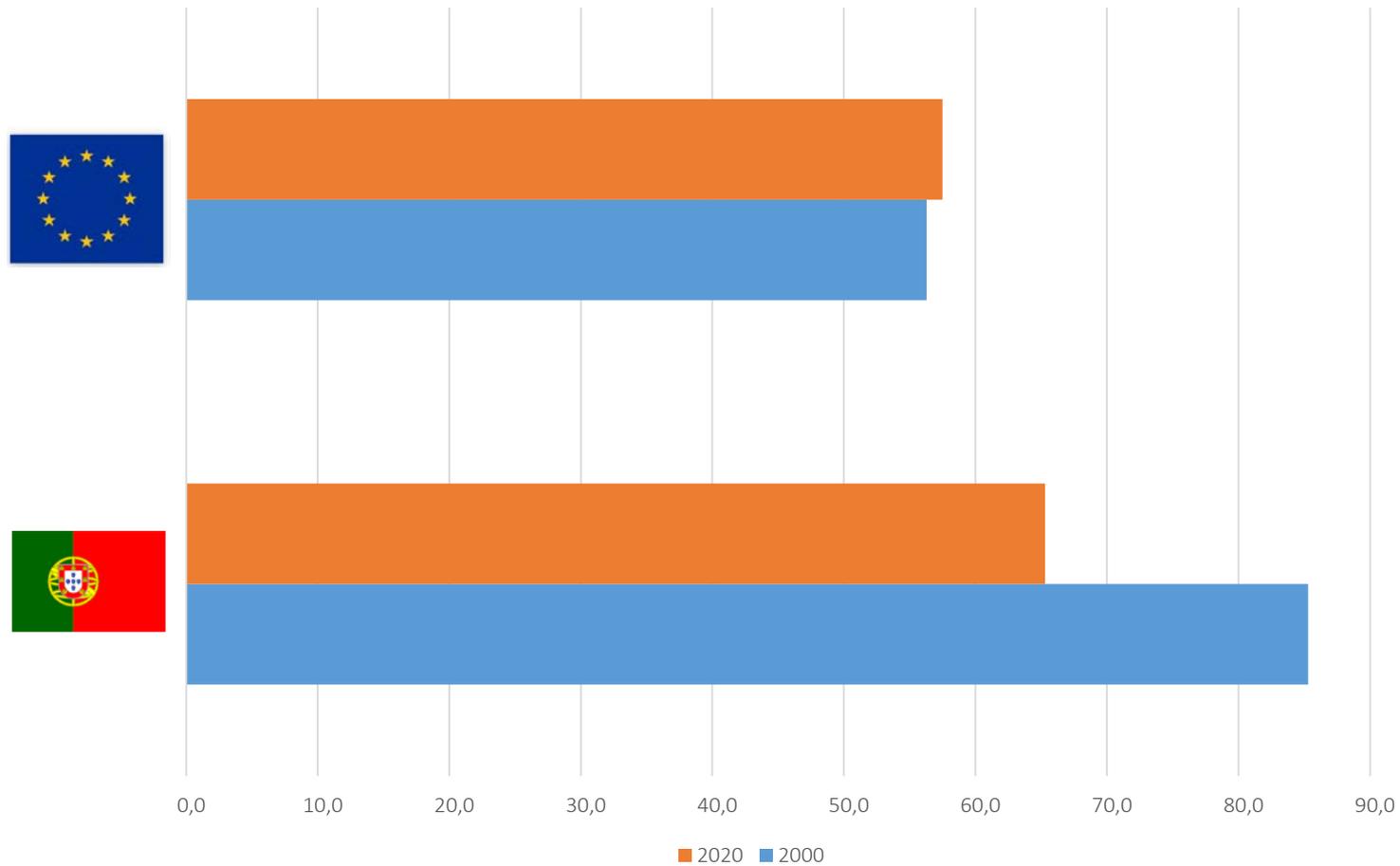
Fonte: DGEG, MAAC, Pordata

- Consumo tem vindo a estagnar
- Fotovoltaica já se vê no diagrama (descentralizado e centralizado)
- % produção renovável depende hidraulicidade e eolicidade. 2021 – 58%
- Há fotovoltaico que não se vê no diagrama porque não é medido (até 4 kW não é obrigatório contador da produção), surge como diminuição de consumo

Dependência energética – PT e EU



Dependência energética (%)

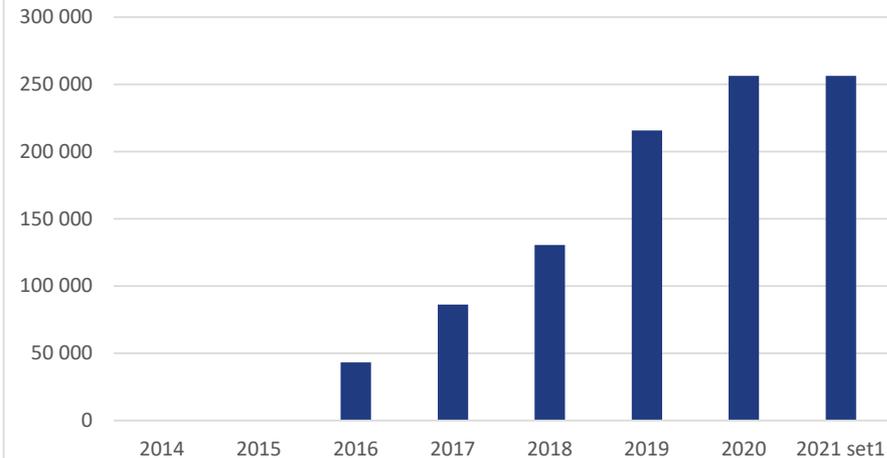


Fonte: Eurostat

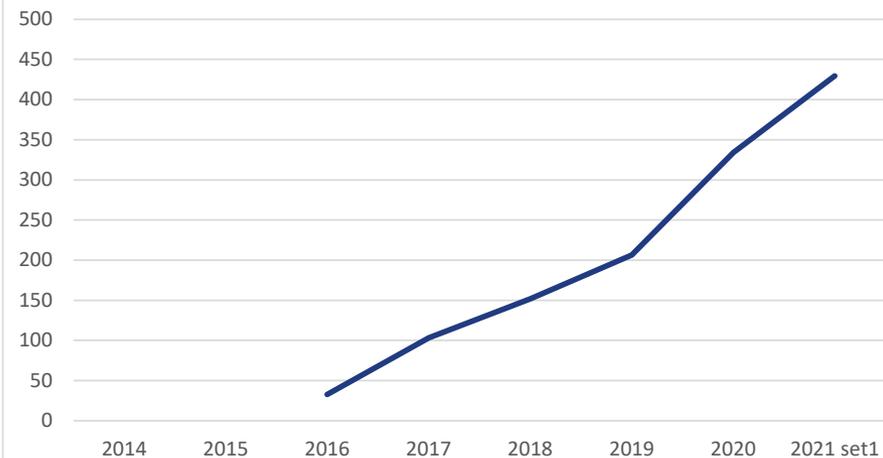
Autoconsumo - uma realidade em crescimento



Potência instalada UPAC (kW)



Produção anual UPAC (GWh)



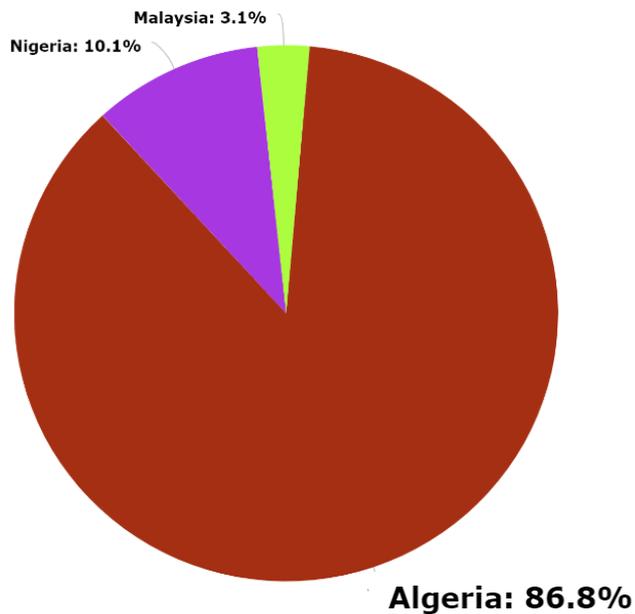
Fonte: DGEG

- Autoconsumo (UPAC) tem evoluído com taxas de crescimento significativas
- Instalações nos vários níveis de tensão (doméstico ao industrial)
- Existem apoios diversos (investimento, isenção de CIEG para UPAC que utilizem a RESP)
- Autoconsumo coletivo está a iniciar
- Hoje, sem subsídio, um projeto para um consumidor doméstico tem tempo de retorno de investimento na ordem dos 5 a 7 anos. Com subsídio desce significativamente
- Expectável que o crescimento mantenha taxas elevadas, mas há barreiras a ultrapassar por exemplo em condomínios

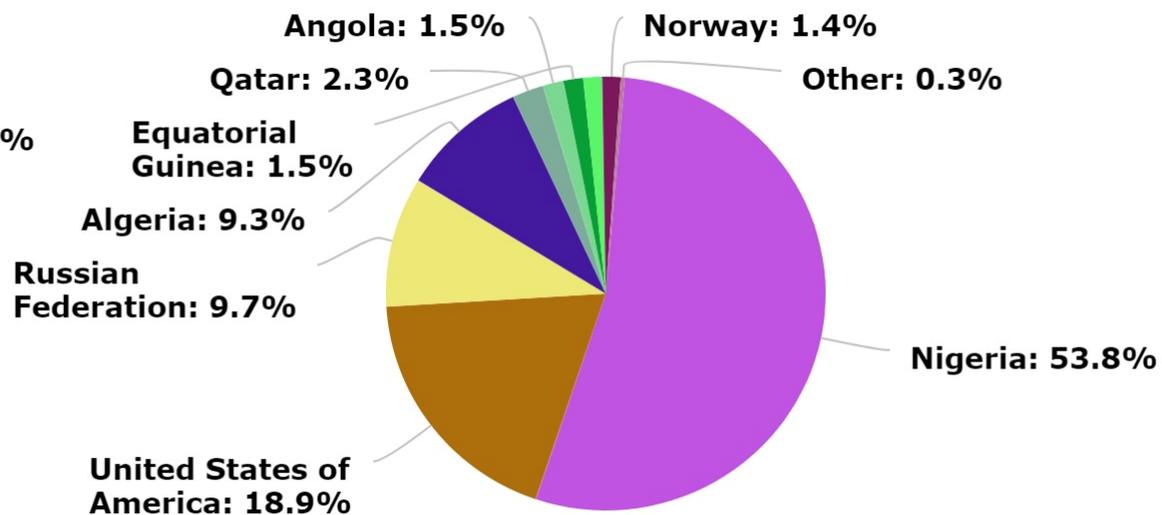
Gás natural – de onde vem?



Origem das Importações de GN - 2000



Origem das Importações de GN - 2020





- *“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.” (DL 57/2008, de 26.03)*
- *“São desleais em especial: (...) As práticas comerciais enganosas e as práticas comerciais agressivas (...).”*

As práticas comerciais **enganosas** (que contenham informações falsas ou omitam informação relevante, induzindo o consumidor em erro) e **agressivas** (que, devido a assédio, coação ou influência indevida, limitem ou possam limitar a liberdade de escolha do consumidor) são desleais e proibidas por lei.



As **omissões** enganosas são também práticas comerciais desleais:

- Omissão de informação com requisitos substanciais para uma decisão negocial esclarecida
- Quando o profissional não refere a intenção comercial da prática

“No mês passado, a empresa da eletricidade veio cá a casa e pediu para ver o contador. No final, pediram-me para assinar um papel. Agora, recebi uma fatura de uma empresa que não conheço.”



Prática Desleal: (enganosa / omissão)

- Informação errada / insuficiente sobre a identificação da empresa
- Criação da ideia da necessidade de prestar um serviço



Conselho ERSE

Pedir sempre a identificação da pessoa que está a contactar e o cartão de funcionário da empresa

“A semana passada, ligaram-me e perguntaram se eu já tinha o desconto na fatura da eletricidade. Eu disse que não e depois perguntaram se eu queria o desconto e eu disse que sim.

Agora recebi uma fatura com preços mais altos do que os que tinha antes.”



Prática Desleal: (**enganosa / omissão**)

- Falta de informação / Identificação da empresa
- Informação pouco clara sobre os preços



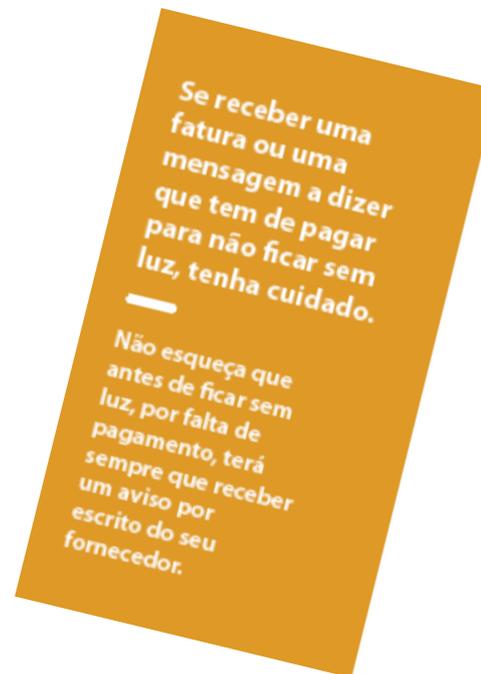
Conselhos ERSE

Pedir a identificação de quem está a contactar

Pedir informação escrita sobre a proposta contratual e os preços antes de aceitar o contrato

“Recebi uma mensagem ontem a dizer que tinha de pagar o serviço ou então ia ficar sem luz.

Tomo conta dos meus netos em casa, não posso ficar sem o serviço e não consigo pagar até à data que eles dizem.”



Prática Desleal: (enganosa / omissão)

- Falta de informação / Identificação da empresa
- Informação pouco clara sobre os valores em dívida e as consequências do não pagamento



Conselhos ERSE

Contactar o comercializador para saber se há valores em dívida
O serviço só pode ser interrompido depois de emitido um pré-aviso de interrupção com 20 dias de antecedência
Pode ser feito um acordo de pagamento com o comercializador

Práticas Comerciais Desleais – exemplo



“Vieram cá uns senhores para mudar da empresa da luz e como percebi que era mais barato aceitei.

Só quando recebi a fatura é que vi que tem lá um seguro e um serviço de eletrodomésticos. Mas ninguém me falou disso.”



Prática Desleal: (enganosa / omissão)

- Falta de informação sobre todos os serviços propostos
- Falta de informação sobre os preços associados a todos os serviços



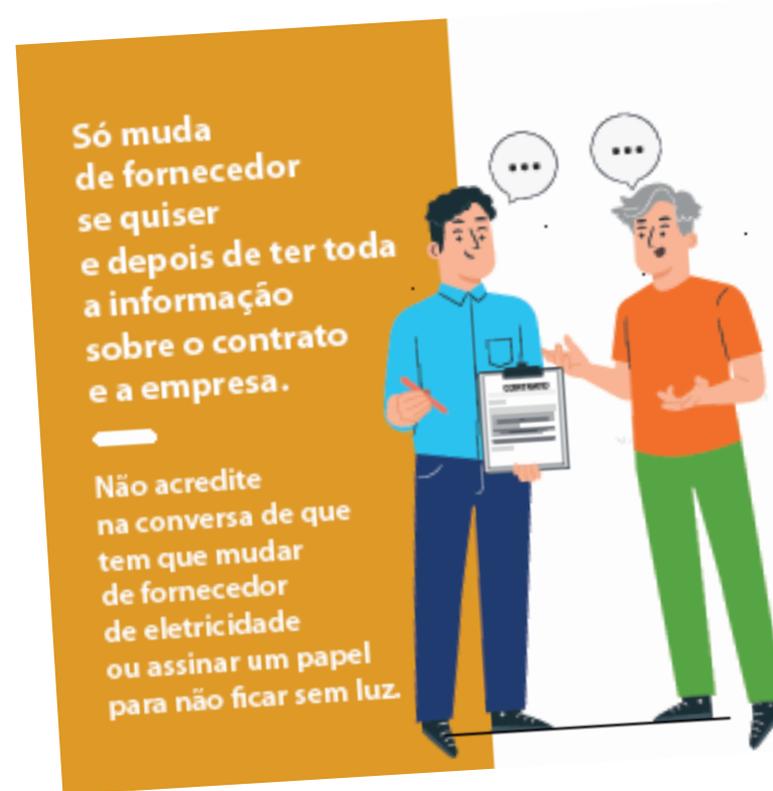
Conselhos ERSE

Pedir sempre toda a informação sobre os serviços propostos

Antes de aceitar o contrato, ler todas as condições

Não assinar documentos sem ler primeiro, mesmo que demore mais tempo

“Vieram à minha casa e disseram-me que se eu não mudasse de empresa da luz ia ficar sem serviço. Por isso assinei um papel que me deram, mas não deixaram cá nenhuma cópia. Agora vi na televisão que posso mudar para o mercado regulado pela ERSE e quero mudar.”



Prática Desleal: (agressiva)

- Coagir o consumidor com base em informação falsa
- Informação errada sobre o processo de mudança de comercializador



Conselhos ERSE

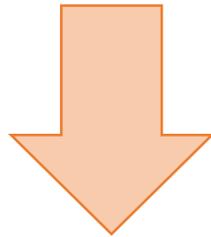
Pedir a identificação de quem está a contactar

Não é obrigatório mudar de comercializador – a mudança só deve acontecer quando e se o consumidor o desejar

Quando desejada, a mudança só deve acontecer depois de ter toda a informação necessária.

Comercializador de último recurso da eletricidade - SU Eletricidade*

- Atualmente, os consumidores podem mudar para a tarifa equiparada à tarifa de mercado regulado (definida pela ERSE).

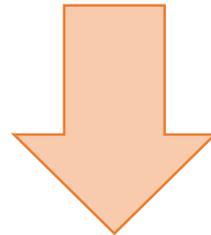


- Contactar o comercializador e pedir a aplicação dessa tarifa. Se a empresa não tiver essa oferta, contactar a SU Eletricidade para fazer o contrato.

*Existem ainda em Portugal continental 10 pequenos distribuidores de eletricidade que também são comercializadores de último recurso (8 cooperativas, 1 junta de freguesia e 1 casa do povo)

Comercializador de último recurso do gás natural

- Atualmente, os consumidores (consumos anuais de gás natural até 10 000m³) podem mudar para a tarifa de mercado regulado (definida pela ERSE).



Bastará contactar e celebrar contrato de fornecimento com o comercializador de último recurso (CUR) que abastece a sua zona geográfica.

A ERSE disponibiliza [ferramenta](#) para obter o nome e contactos do CUR, indicando para o efeito o concelho de residência.



- “*um contrato celebrado entre o consumidor e o fornecedor de bens ou (...) serviços sem presença física simultânea de ambos, (...) mediante a utilização exclusiva de uma ou mais técnicas de comunicação à distância até à celebração do contrato, incluindo a própria celebração.*”
(DL 24/2014, de 14.02)
- “*o contrato que é celebrado na presença física simultânea do fornecedor de bens ou (...) 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 (...).*”

“Telefonaram-me na semana passada e propuseram-me um contrato para o gás que eu acabei por dizer que sim, mas arrependi-me logo a seguir. O contrato é válido? Posso cancelá-lo? Como devo fazer?”

Tem 14 dias para desistir de um contrato que tenha aceite depois de ter recebido algum telefonema a propor-lhe esse mesmo contrato.

Basta contactar a empresa nesse prazo, preferencialmente por escrito, e dizer que quer cancelar o contrato.

Se o contrato for assinado à sua porta ou em outro local que lhe indicaram para estar, o prazo para se arrepender passa para 30 dias.

The infographic features a woman in a red jacket and blue pants pointing at a calendar on a wall. A small potted plant sits on the floor next to her. The text is presented in two columns: the left column is on a dark orange background, and the right column is on a white background.

Regras principais:

- Antes da celebração/conclusão do contrato deverá ser recebida informação prévia sobre aspetos essenciais (identidade e contactos do fornecedor; características do bem ou serviço; preços e encargos totais; modalidades de pagamento e direito ao arrependimento)
- Ainda que possa ser celebrado por telefone, as informações pré-contratuais e condições contratuais devem constar de suporte duradouro. O contrato de energia deve estar escrito.
- O consumidor tem o direito de se arrepender, sem motivo, no prazo de 14 dias a contar da data da celebração do contrato de prestação de serviços.
- Se o contrato for celebrado à porta do consumidor ou durante uma deslocação organizada pelo fornecedor do bem ou serviço, o prazo de reflexão passa para 30 dias.



Conselho ERSE

O contrato celebrado por telefone só é válido se posteriormente o assinar ou enviar o seu consentimento por escrito (ex. por email ou sms), exceto se for o consumidor a telefonar primeiro

- ✓ Perguntar sempre qual a empresa que está a contactar e pedir a identificação do funcionário
- ✓ Não assinar nenhum documento sem ler
- ✓ Quando o contacto for telefónico, procurar ter informação escrita antes de aceitar a proposta
- ✓ Conhecer todos os detalhes sobre:

Preços

Serviços adicionais

Período de fidelização

Compare – peça ajuda a alguém para usar o [simulador de preços da ERSE](#)

- ✓ Pedir a Ficha Contratual (informação prévia) que resume as principais condições do contrato
- ✓ Mudar de fornecedor de energia apenas quando quiser e tiver toda a informação sobre o contrato
- ✓ Havendo dúvidas, pagar faturas apenas depois de confirmar se existe contrato e valores em dívida
- ✓ Exercer os seus direitos enquanto consumidor (ex. desistir/anular contrato nas situações previstas na lei; reclamar; etc.)

- Fiscalização do cumprimento do regime legal das práticas comerciais desleais.
- Aplicação de coimas, sanções acessórias e medidas cautelares que visem a cessação temporária de uma determinada prática desleal ou ainda a sua proibição prévia, perante a ocorrência de um prejuízo real.
- Intervenção no caso concreto através da informação ao consumidor e da eventual recomendação da resolução de um litígio, emergente de contratos celebrados com base em práticas comerciais desleais ou mudanças de fornecedor involuntárias
- Apoio técnico e financeiro aos [centros de arbitragem de conflitos de consumo](#)

*As infrações decorrentes do incumprimento das regras sobre vendas à distância e fora dos estabelecimentos comerciais são da competência da ASAE.



Quem?

1. Beneficiários das seguintes prestações sociais:
 - a. Complemento solidário para idosos
 - b. Rendimento social de inserção
 - c. Prestação de desemprego
 - d. Abono de família (1.º escalão no gás natural)
 - e. Pensão social de invalidez do regime especial de proteção na invalidez ou do complemento da prestação social para a inclusão
 - f. Pensão social de velhice (apenas eletricidade)

OU

2. Tenham um rendimento anual até 5 808 €, acrescido de 50% por cada elemento do agregado familiar até ao máximo de 10 (apenas eletricidade)

+

Titular do contrato + consumo doméstico em habitação permanente
+ potência contratada até 6,9 kVA (eletricidade)
+ consumo anual até 500 m³ (1.º e 2.º escalão)



Como?

- **Atribuição automática**

A Direção Geral de Energia e Geologia identifica os consumidores com direito à tarifa social (em caso de dúvida contacte 210 192 851 ou em tarifasocial.dgeg.gov.pt)

- **Entrega de comprovativo ao comercializador**

Pode solicitar declaração junto da Segurança Social ou da Autoridade Tributária (eletricidade), consoante a condição que reúne



O quê?

- Desconto na sua fatura (sem taxas e impostos)
- Para 2022, o desconto é em média 33,8% (eletricidade) e 31,2% (gás natural)
- Isenção do Imposto Especial de Consumo e isenção parcial da Contribuição para o Audiovisual (alguns beneficiários na eletricidade = 1€ + IVA 6%)

Use a [calculadora](#) da ERSE para saber que descontos pode ter na sua fatura

- O Governo fixa o desconto e a ERSE aplica-o à Tarifa de Acesso às Redes
- O desconto é igual para todos os consumidores, quer estejam no mercado regulado, quer estejam no mercado liberalizado
- Contacte a ERSE (em caso de dúvida sobre a aplicação do desconto) através do [Livro de Reclamações Eletrónico](#) ou em erse.pt



EDIFÍCIO RESTELO
Rua Dom Cristóvão da Gama, 1, 3º
1400-113 Lisboa
Portugal

Tel: +(351) 21 303 32 00
Fax: +(351) 21 303 32 01 • **e-mail:** erse@erse.pt
url: <http://www.erse.pt>