

COMUNICADO

ERSE aprova alterações na mudança de comercializador de gás natural

A mudança de comercializador é concretizada através de **plataformas logísticas** que foram pensadas para o efeito e que operam de acordo com procedimentos aprovados pela ERSE. Estes **procedimentos** foram **desenhados** de modo a que, **para o consumidor**, toda a operação de mudança de comercializador seja **simples e eficaz**.

Os **procedimentos de mudança de comercializador na eletricidade foram revistos em 2012**, com base na experiência entretanto recolhida desde o início do processo de liberalização. A versão ainda em vigor dos **procedimentos de mudança de comercializador no setor do gás natural data do início de 2009, nunca tendo sido objeto de alteração**.

A **experiência recente do desenvolvimento do mercado retalhista** tem acentuado a penetração dos comercializadores em regime de mercado nos **segmentos residenciais**, tanto na eletricidade como no gás natural. Com efeito, tem-se assistido inclusivamente à **concretização das chamadas ofertas duais de fornecimento – o mesmo fornecedor para eletricidade e gás natural** -, o que suscita questões de paralelismo das ofertas e da operação das plataformas logísticas de mudança de comercializador.

Consciente da importância de desenvolver **operativas simples mas robustas** de concretizar as escolhas dos consumidores, a **ERSE aprovou a revisão dos procedimentos de mudança de comercializador no gás natural**, para os melhor adequar à atual fase do mercado e, em muitos casos, harmonizá-los com os do setor elétrico. Estes procedimentos foram objeto de consulta dos interessados.

Esta decisão da ERSE quanto aos procedimentos para mudança de comercializador vem **alterar os seguintes principais aspetos**:

1. O **prazo máximo** para a concretização da mudança de comercializador pela plataforma é **fixado em 3 semanas**, de acordo com o que estabelece a legislação europeia (Diretiva 2009/73/CE) e com o que já acontece para o setor elétrico.
2. Sem prejuízo de um tratamento dos pedidos de mudança no referido prazo máximo, **os consumidores passam a poder designar uma data preferencial para a mudança** de fornecedor (num horizonte máximo de 30 dias). **Esta alteração permite**, através da respetiva

coordenação de datas pelo fornecedor, **proceder à mudança de comercializador numa mesma data para a eletricidade e para o gás natural.**

3. São **reforçadas as obrigações de informação e de auditoria** ao funcionamento da plataforma de mudança de comercializador, de modo a torná-la **mais transparente e segura**, designadamente para **salvaguarda das escolhas dos consumidores** e igualdade de tratamento entre operadores em mercado.
4. É **eliminado o número limite anual de 4 mudanças** de comercializador por consumidor, à semelhança do que já foi feito para o setor elétrico.
5. São **clarificados outros detalhes operativos da plataforma**, que, embora envolvendo diretamente os operadores de rede e os comercializadores, têm **com o propósito último tornar o processo de mudança de comercializador mais simples, transparente e eficaz**, o que resulta em benefício dos consumidores.

Os procedimentos de mudança de comercializador estão **disponíveis na página da ERSE na Internet**, em:

http://www.erse.pt/pt/gasnatural/liberalizacaodosector/escolhadecomercializador/Documents/Proced_Switching_GN.pdf

Para **mais informação** sobre a mudança de comercializador no setor do gás natural, pode consultar-se a **informação resumo** sobre a mudança e o **documento explicativo** das alterações agora efetuadas em, respetivamente:

<http://www.erse.pt/pt/gasnatural/liberalizacaodosector/escolhadecomercializador/Paginas/default.aspx>

http://www.erse.pt/pt/gasnatural/liberalizacaodosector/escolhadecomercializador/Documents/Proced_Switching_GN_explicativo.pdf

Lisboa, 10 de julho de 2014