

Comunicado

Funcionamento do mercado retalhista de eletricidade e de gás natural relativamente a fidelização, meios de pagamento e indexação de preço

A ERSE publicou em 15 de março de 2013, Dia Mundial dos Direitos do Consumidor, uma **Recomendação aos comercializadores** (Recomendação n.º 2/2013), relativa a aspetos da contratação de **eletricidade** e de **gás natural** relevantes para os consumidores: a existência e abrangência de períodos de **fidelização**, a disponibilização de **meios de pagamento** e a **indexação** de preços no mercado liberalizado de energia.

A ERSE recomendou aos comercializadores que a existência de **fidelização** e **indexação** do preço praticado no contrato **sejam previamente explicadas** (antes do contrato ser assinado) e **devidamente justificadas** pelos comercializadores (o porquê de existirem e as contrapartidas para o consumidor). Relativamente a **meios de pagamento** disponibilizados aos clientes, estes devem ser **diversificados** e não podem excluir os consumidores das ofertas em mercado.

Para **monitorizar o funcionamento do mercado** e a aplicação da Recomendação, a ERSE recolheu informação dos comercializadores, de eletricidade e de gás natural, referente às suas **ofertas comerciais** disponibilizadas e ativas a **31 de dezembro de 2013**.

A informação recolhida e trabalhada pela ERSE permitiu identificar um total de **8 comercializadores** com oferta de **eletricidade** e **4 com oferta de gás natural** no segmento de **clientes residenciais** e/ou de menor consumo. Identificaram-se um total de **44 ofertas só de eletricidade**, **10 só de gás natural** e **17 ofertas conjuntas** de eletricidade e gás natural.

Ao todo, um **consumidor de eletricidade** tem ao seu dispor **61 possibilidades** diferentes de contratação e o **consumidor de gás natural** um total de **27 ofertas** diferenciadas.

A informação recolhida demonstra um **abandono generalizado** das condições de **fidelização** no **mercado elétrico**: fidelização é praticada por 3 dos 8 comercializadores e apenas 2 têm prevista uma penalidade por antecipação do fim do contrato. No **mercado do gás natural a situação é idêntica**, com a fidelização (reduzida) praticada por apenas um comercializador, com uma penalidade reduzida por antecipação do fim do contrato.

Tanto para a **eletricidade** como para o **gás natural**, há uma **diversidade satisfatória de meios de pagamento**, com as situações de singularidade do meio de pagamento a deverem-se essencialmente a opção estabelecida no contrato (maioritariamente débito direto) com possibilidade

de outras opções de oferta sem essa obrigação. Esta situação está mais presente nas ofertas combinadas de eletricidade e de gás natural (ofertas duais).

A informação do mercado (elétrico e de gás natural) relativa a final de 2013 explicita uma **prática comercial generalizada de não se praticar indexação** do preço do contrato **ou**, quando existe, a **indexação ser feita à tarifa transitória**. Esta prática é de maior facilidade de compreensão pelo consumidor do que outras com eventual indexação a referências de preço mais complexas.

Assim, este processo de recolha de informação permitiu concluir que:

1. Há uma **eficácia satisfatória** da aplicação da Recomendação da ERSE relativamente a fidelização, meios de pagamento e indexação de preço;
2. A **generalidade dos comercializadores tem uma atuação alinhada com a média** do mercado, que é satisfatória nas três vertentes analisadas;
3. **Há uma oferta mais diversificada no presente** que a observada no final de 2012, com **possibilidade de acomodar a generalidade das preferências** de consumo quanto aos mencionados aspetos da contratação.

A ERSE crê que a divulgação desta informação de forma organizada e trabalhada torna possível a **comparação direta de práticas comerciais**, com base nos mesmos critérios, e permite **sinalizar as práticas comerciais mais transparentes** para o consumidor final. Esta divulgação é também um claro **indutor de uma maior participação do consumidor** no relacionamento comercial.

A Recomendação da ERSE, o resumo de informação e um relatório estruturado estão disponíveis no [Portal da ERSE](#)

Lisboa, 29 de maio de 2014