

Comunicado

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

Balanço 2014

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 2014**.

A informação recolhida e trabalhada pela ERSE permitiu identificar um total de **9 comercializadores** com oferta de **eletricidade** e **3 com oferta de gás natural** no segmento de **clientes residenciais** e/ou de menor consumo.

No mercado elétrico identificaram-se um total de **232 ofertas** por parte dos diferentes comercializadores, das quais **113 ofertas** são exclusivamente de eletricidade e **119 ofertas conjuntas** de eletricidade e gás natural. Em média cada comercializador no mercado de eletricidade disponibiliza **26 ofertas distintas**.

Neste mercado, observa-se que os comercializadores Audax, ENAT, Endesa, Enforcesco, Gas Natural Fenosa e Iberdrola apenas disponibilizam ofertas de fornecimento de eletricidade, enquanto a EDP Comercial e a Galp disponibilizam dois tipos de contrato (duais e ou só gás ou só de eletricidade). A Goldenenergy disponibiliza apenas contratos duais (oferta conjunta de gás e eletricidade).

No mercado do gás natural foram identificadas **176 ofertas** distintas por parte dos comercializadores, das quais **57** dizem respeito exclusivamente ao fornecimento de gás natural e **119** são ofertas duais de gás e eletricidade. Em média cada comercializador no mercado de gás natural disponibiliza quase **59 ofertas distintas**. Neste mercado, a estratégia dos três comercializadores ativos – EDP Comercial, Galp e Goldenergy- é disponibilizar ao mercado os dois tipos de contrato (duais e só de gás natural).

A informação recolhida demonstra que no mercado de eletricidade havia no final de 2014 uma tendência para a **quase inexistência de fidelização ou penalidades** contratuais pela sua quebra: apenas a Endesa, Iberdrola e Audax assumem a existência de fidelização nas suas ofertas comerciais, com a primeira a prescindir da penalização por cessação antecipada de contrato. No mercado de gás natural **não há ofertas com período de fidelização** associado.

Quanto à **disponibilização de meios de pagamento**, observa-se uma situação díspar entre os comercializadores a atuar no mercado de eletricidade: apenas a Gas Natural Fenosa e a Goldenergy oferecem vários meios de pagamento, incluindo o numerário, para a totalidade das ofertas comerciais. Também no mercado do gás natural se destaca a Goldenergy por oferecer pelo menos três meios de pagamento, incluindo o numerário, para todas as ofertas comerciais.

Relativamente à indexação de preços nas ofertas em mercado elétrico, a **prática comercial mais comum** é a de **não indexar preços**, embora quando esta exista seja indexada à tarifa transitória. **Em 2015 esta indexação (à tarifa transitória) deixa de ser possível** por força da legislação aprovada.

Em conclusão, os aspetos essenciais da Recomendação 2/2013 apresentam, pela informação recolhida, algumas diferenças quanto à prática de mercado seguida. A existência de cláusulas de fidelização e a indexação de preços parecem ser práticas comerciais menos utilizadas, já a opção por um número de meios de pagamento reduzido, em especial, pelo débito direto, parece ter alguma generalização.

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 junho de 2015