ERSE
ENTIDADE REGULADORA
DOS SERVIÇOS ENERGÉTICOS

ERSEFORMA
O CONHECIMENTO INDISPENSÁVEL
PARA ESCLARECER O CONSUMIDOR

MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR DE ELETRICIDADE E DE GÁS NATURAL

11 julho 2023

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

Phone: + (351) 21 303 32 00
Fax: + (351) 21 303 32 01

Email: erse@erse.pt
url: http://www.erse.pt

Agenda:

1. Escolha e mudança de comercializador (etapas e procedimentos)
2. Simuladores
3. Mudança para o mercado regulado
4. Questões práticas

Agenda:

1. Escolha e mudança de comercializador (etapas e procedimentos)
2. Simuladores
3. Mudança para o mercado regulado
4. Questões práticas

Escolha e mudança de comercializador

A condição de **elegibilidade** concedida a todos os clientes significa que todos podem **escolher livremente o seu comercializador**

A elegibilidade exerce-se **para cada instalação consumidora**, i.e., um cliente pode ter várias instalações consumidoras (para cada uma haverá a necessidade de escolha de um comercializador)

Escolha e mudança 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 **comercializador de último recurso**, a EEM e a EDA, respetivamente
    - As tarifas aplicadas nos fornecimentos nas RA são definidas pela ERSE

Escolha e mudança de comercializador

Conceptualmente, a **mudança de comercializador é** a expressão da vontade do consumidor relativamente ao que o mercado tem para oferecer.

Em termos práticos, a **mudança de comercializador é**…

- A **transferência da responsabilidade contratual** entre fornecedores…
- …numa **data definida**…
- …com um **consumo de energia determinado**…
- …em **prazos e com regras próprias**.

Escolha e mudança de comercializador

Princípios gerais de mudança de comercializador

- A mudança de comercializador é assegurada pelo **Operador Logístico de Mudança de Comercializador** (Adene)
- **Igualdade de tratamento**, **transparência** e **eficiência** da mudança de comercializador
- Todos os consumidores podem **escolher livremente o seu comercializador**
- A mudança de comercializador é **gratuita** para o consumidor
- **Não há limite ao número** de mudanças
- A mudança do comercializador deve ocorrer num prazo máximo de **3 semanas**

Escolha e mudança de comercializador

Princípios gerais de mudança de comercializador

- O ponto de contacto preferencial, na mudança, é o seu **novo comercializador**.
- O cliente deve receber do comercializador cessante a fatura de acerto final de contas no prazo máximo de **6 semanas** após a efetivação da mudança.
- As **características dos contadores NÃO** condicionam a mudança de comercializador, exceto se o cliente o solicitar.
- A **tarifa social** é aplicada por todos os comercializadores
- Os procedimentos são sujeitos a auditoria.

Escolha e mudança de comercializador

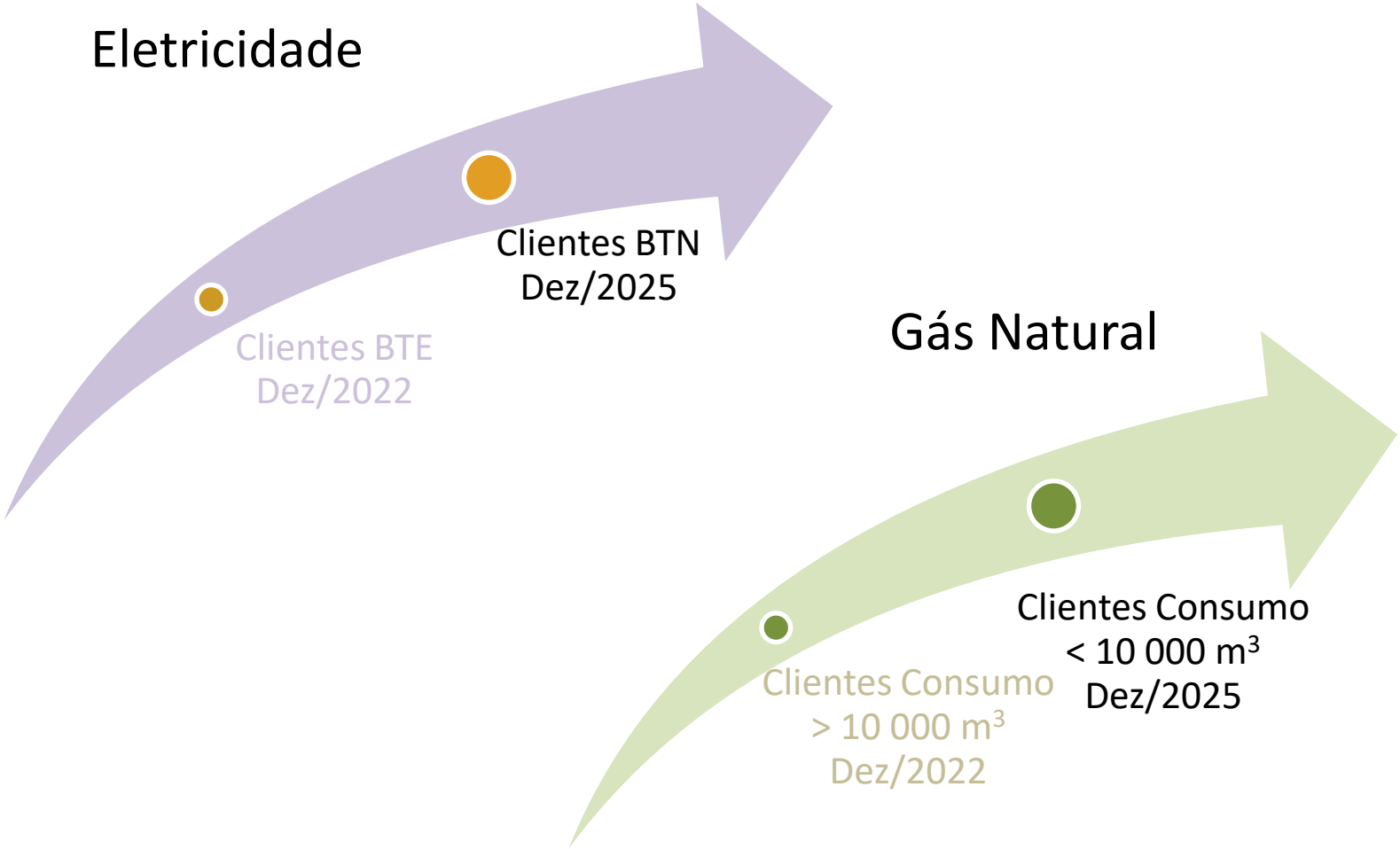
Quem deve mudar de comercializador

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 f**im 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.

Extinção das tarifas transitórias?



Escolha e mudança de comercializador

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
  - A possibilidade de registo como cliente com necessidades especiais
  - As compensações e reembolsos em caso de incumprimento
  - Ambientalmente sustentáveis
- Os clientes economicamente vulneráveis que pretendam continuar a ser abastecidos por um comercializador de último recurso podem fazê-lo sempre.

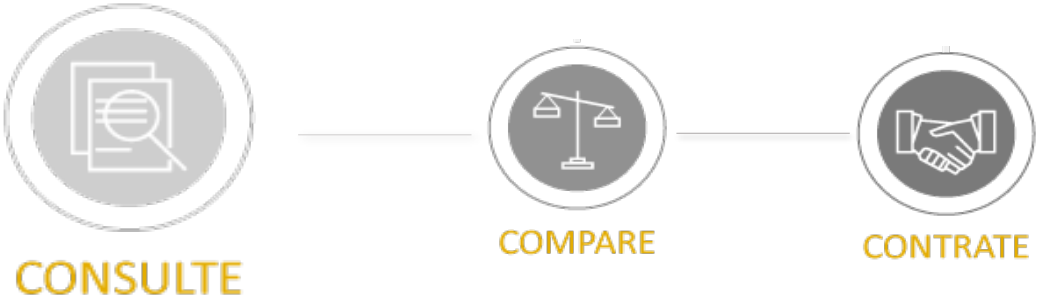
Escolha e mudança de comercializador

Passos para mudar de comercializador

Para mudar de comercializador, os consumidores devem centrar-se em três passos (os 3C's):

Escolha e mudança de comercializador

Passos para mudar de comercializador



Consultar envolve:

- Saber **quem são os comercializadores** no mercado – obter a lista de comercializadores (pode ser consultada no site da ERSE: Para o gás e eletricidade)
- Saber **que condições** oferecem os comercializadores - o contacto com os comercializadores permite saber qual a sua oferta de fornecimento de energia elétrica.
- Ter consciente que os comercializadores podem solicitar autorização para aceder ao registo do ponto de entrega (instalação) para construírem uma oferta de fornecimento.

Escolha e mudança de comercializador

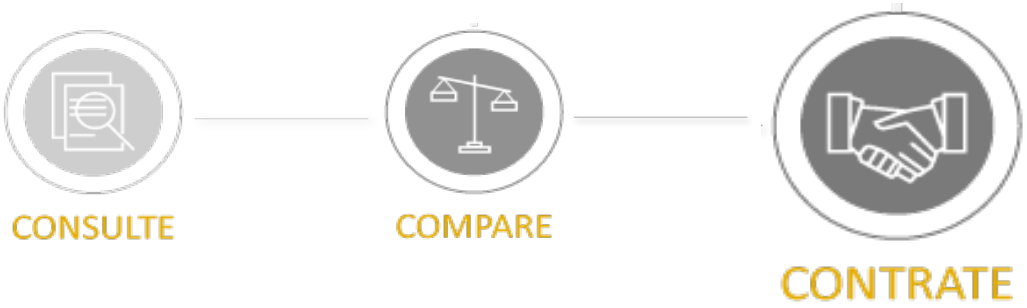
Passos para mudar de comercializador

Comparar envolve:

- **Analisar, comparar e confirmar todas as condições** contratuais e ficha contratual padronizada – utilizar simuladores de preços de energia e de rotulagem
- Utilizar os **consumos históricos** para simular os valores a faturar em cada proposta e ter atenção a eventuais serviços adicionais ou condições promocionais de duração limitada no tempo
- **Contactar o comercializador** com a melhor proposta de fornecimento. A escolha é um processo consciente e, no mercado livre, as condições contratuais são acordadas entre cliente e comercializador

Escolha e mudança de comercializador

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

Escolha e mudança de comercializador

- Deve ser celebrado **contrato com um Comercializador** que é **reconhecido como tal** (possui um registo)
- É o **Comercializador** que se preocupa em **comprar a eletricidade / gás natural** e efetuar o **pagamento do uso das redes**
- Há uma **fatura única** a apresentar ao Consumidor e o custo do acesso às redes é igual entre Comercializadores
- O **Comercializador de Último Recurso** aplica **tarifas** fixadas pela ERSE
- A **qualidade de serviço comercial** pode variar de comercializador para comercializador
- A **qualidade de serviço técnica** é independente do comercializador

Veja o vídeo: Como mudar de comercializador

Escolha e mudança de comercializador

Procedimentos de mudança de comercializador

- A concretização dos princípios gerais de mudança determina a existência de **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 de comercializador
- Os procedimentos de mudança de comercializador assentam nos seguintes aspetos:
  - **Simplicidade**
  - **Confiança** dos consumidores
  - Eficácia e **eficiência** económica na aplicação
  - **Segurança e monitorização**
- **O interface** na mudança para o consumidor é o **novo comercializador**
- Os consumidores **não têm que conhecer** estes procedimentos

Escolha e mudança de comercializador

Procedimentos de mudança de comercializador

- Processo **padronizados** e **regulamentados**
  - Acesso ao Registo do Ponto de Entrega
  - Alteração do Registo do Ponto de Entrega
  - Contratação inicial e mudança de comercializador
  - Denúncia de contrato.
  - Contratação em pontos de entrega eventuais, apenas para o setor elétrico.

Escolha e mudança de comercializador

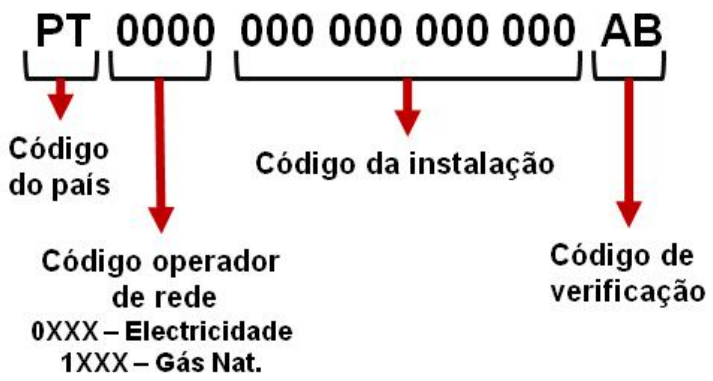
O Registo do Ponto de Entrega e o Código do Ponto de Entrega/Código Universal da Instalação

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 **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 consta da fatura e devem estar facilmente identificáveis
- São códigos de 20 dígitos e começam obrigatoriamente por PT (exemplo: **PT 0000 000 000 000 000 AB)**

Escolha e mudança de comercializador

O Registo do Ponto de Entrega e o Código do Ponto de Entrega/Código Universal da Instalação – a estrutura

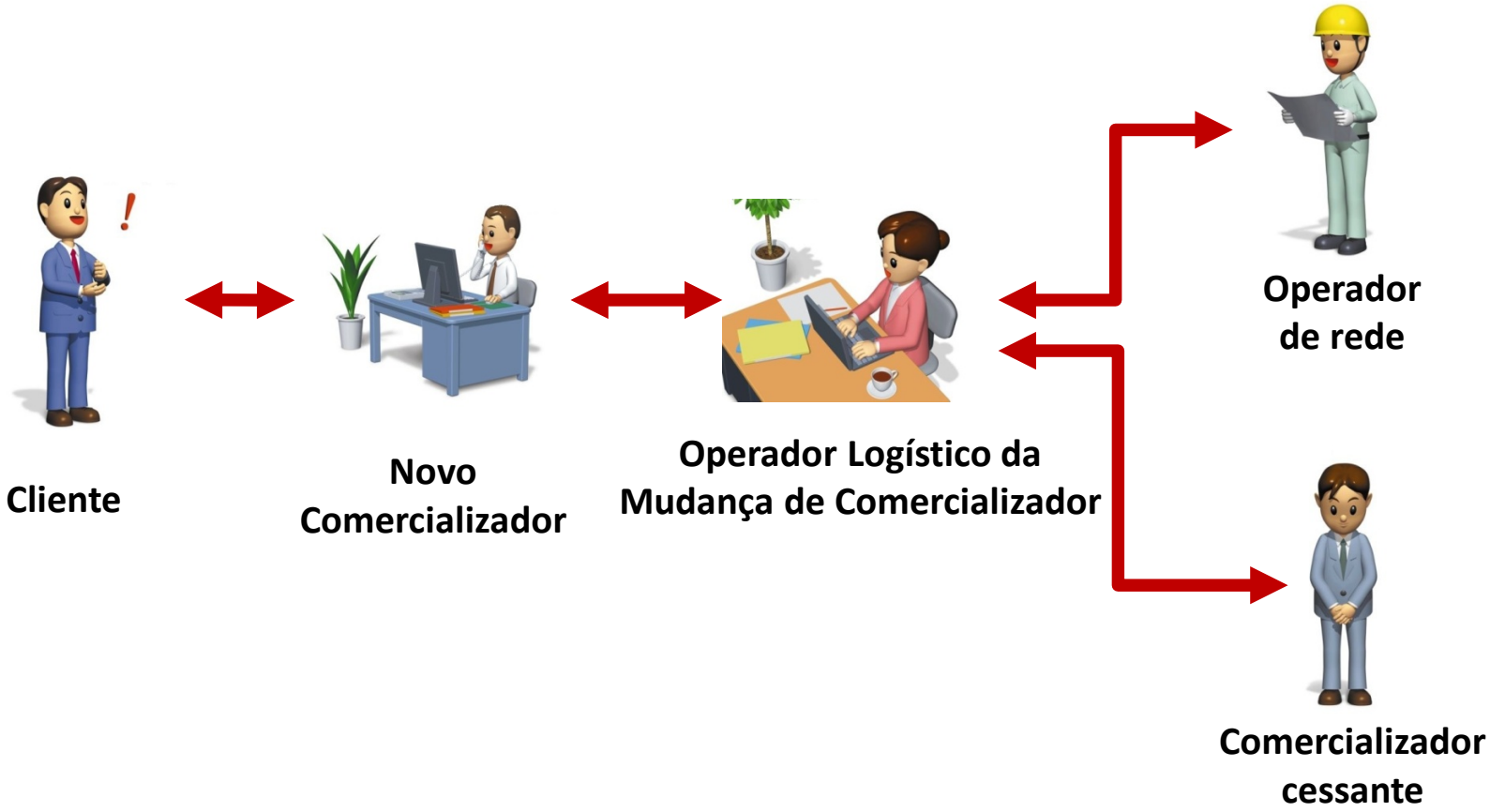


- O **Registo do Ponto de Entrega** (RPE) contém:
  - A informação de identificação do Cliente
  - A informação de caracterização da instalação
  - A informação de consumo

Escolha e mudança de comercializador

Procedimentos de mudança de comercializador

Todos os contactos necessários são efetuados pelo novo comercializador

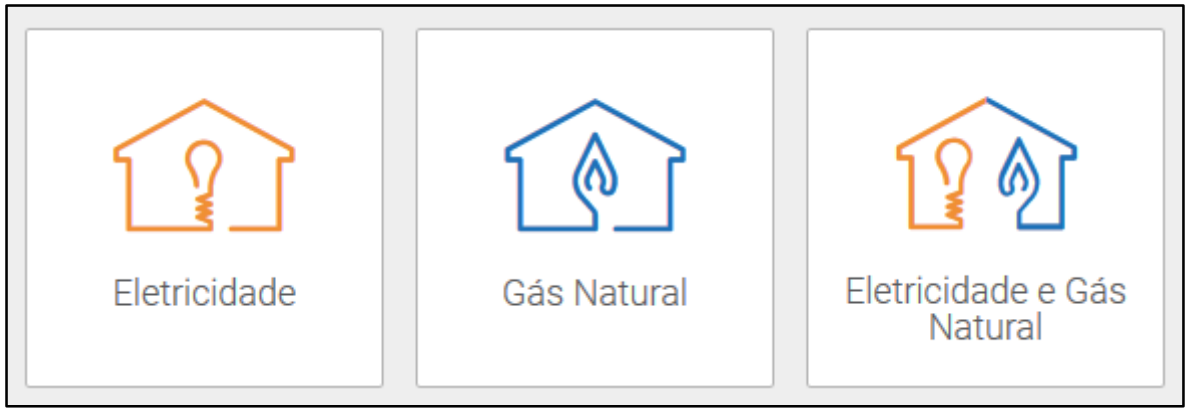


Agenda:

1. Escolha e mudança de comercializador (etapas e procedimentos)
2. Simuladores
3. Mudança para o mercado regulado
4. Questões práticas

Simuladores

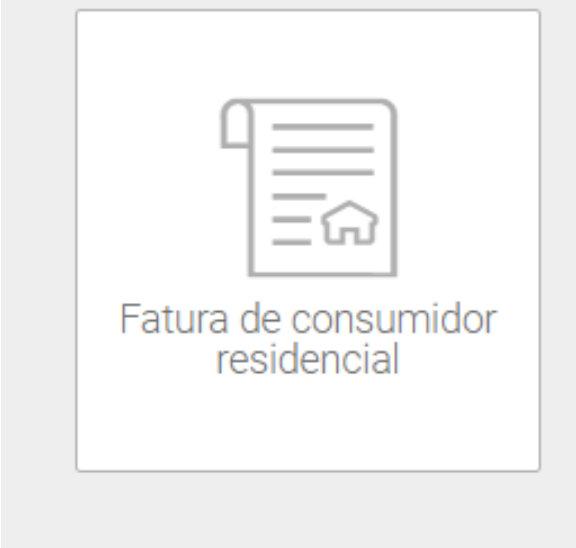
A ERSE disponibiliza um simulador de preços de energia para comparar ofertas comerciais em Portugal continental:



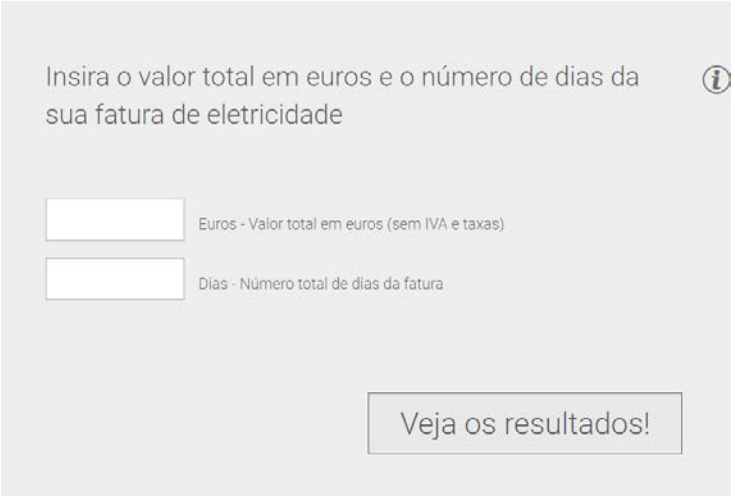
- **Eletricidade**: potências contratadas até 41,4 kVA (Baixa Tensão Normal)
- **Gás Natural**: consumos anuais até 10 000 m^3 (Baixa Pressão <)

Outros simuladores disponíveis: DECO, Payper, Poupa Energia, Selectra

Simuladores



2 cliques e já está!



Simulação **personalizada** de acordo com as características específicas do cliente

Simuladores

Recolher dados da fatura para a simulação personalizada

Consumo

- Diferença entre duas leituras do contador

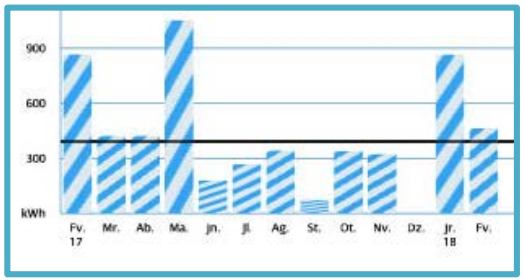
- Consumos faturados num período

A sua leitura: 05 dez 2022

Cheia	Ponta	Vazio
006278 kWh	002662 kWh	004091 kWh

Última leitura real comunicada: 05 dez 2022 - distribuidora
Cheia: 6.278 kWh | Ponta: 2.662 kWh | Vazio: 4.091 kWh

- Resumo gráfico



Preços

- Escolha a fatura mais recente
  - Idealmente de janeiro (eletricidade)
- Veja se são aplicados descontos no detalhe da fatura

Agenda:

1. Escolha e mudança de comercializador (etapas e procedimentos)
2. Simuladores
3. Mudança para o mercado regulado
4. Questões práticas

Mudança para o mercado regulado

Mudar para o mercado regulado implica, por regra, a celebração de um contrato com um Comercializador de Último Recurso (CUR)

- Na **eletricidade**, os clientes abastecidos em BTN podem optar por um regime de **preços equiparado ao da tarifa de mercado regulado** (Lei .º 105/2017, de 30 de agosto e definido pela Portaria n.º 348/2017) oferecido por um comercializador em mercado livre. Se este não disponibilizar esta tarifa, o consumidor pode optar por celebrar um contrato diretamente com CUR.

- No **gás natural**, desde 2022 (Decreto-Lei n.º 57-B/2022, de 6 de setembro) os clientes com consumo anual até 10 000 m^3(n) podem mudar para o mercado regulado, contratando diretamente com o CUR da sua área geográfica.

Mudança para o mercado regulado

Eletricidade

Podem ser fornecidos de eletricidade e de gás natural pelo comercializador de último recurso (CUR) todos os clientes que reúnam os seguintes requisitos:

- não obtenham propostas contratuais em mercado livre;
- sejam beneficiários da tarifa social;
- cujo comercializador não possa continuar a fornecer energia aos seus clientes (ex. cessou a atividade de comercializador ou entrou em processo de insolvência);
- os clientes de eletricidade que sejam pessoas coletivas com o estatuto de utilidade pública, reunidas determinadas condições (Lei n.º 36/2021, de 14 de junho).

Gás Natural

Mudança para o mercado regulado

Eletricidade

Os consumidores em baixa tensão normal (até 41,4 kVA) podem também ser fornecidos pelo comercializador de último recurso, caso o seu comercializador não pratique a tarifa equiparada à regulada.

Todos os fornecedores no mercado livre em baixa tensão normal, têm de indicar na fatura qual a diferença entre o preço que praticam e o preço que seria aplicado se o consumidor estivesse na tarifa regulada, referindo expressamente se pagaria mais ou menos naquela fatura.

Os comercializadores indicam ainda se disponibilizam a tarifa equiparada à tarifa regulada. Se o comercializador não tiver esta oferta do regime equiparado à tarifa regulada, o consumidor de eletricidade em baixa tensão normal pode contactar os comercializadores de último recurso e celebrar com eles um contrato. A tarifa regulada, aplicada pelos comercializadores de último recurso, é fixada pela ERSE.

Mudança para o mercado regulado

Eletricidade - Faturas

Zona de Qualidade de Serviço - A
O preço da eletricidade inclui o valor de 90,81 € (sem IVA) correspondente às tarifas de acesso às redes, que contêm o valor dos Custos de Interesse Económico Ger valor de 60,84 €. Estes valores são independentes do comercializador.

Diferença entre o preço do seu contrato e a tarifa regulada
Se optasse pela tarifa regulada, pagaria pelo mesmo consumo de eletricidade desta fatura +2,55 € (não incluindo taxas e impostos).

Oferta em Condições de Preço Regulado
Informamos que, de momento, a EDP Comercial não disponibiliza uma oferta comercial equiparada ao regime de tarifa regulada para o seu contrato de energia.

EDP Comercial

c7g0 - Processado por programa certificado nº810/AT
Caso seja titular de uma instalação de produção para autoconsumo com potência até 200 W, deverá informar o operador da rede de distribuição que lhe corresponde no regime de autoconsumo, para revisão do equipamento de medida.
A diferença entre o valor da sua fatura de eletricidade sem taxas e impostos e o valor que resultaria da aplicação de preços regulados é de -1.57€.
Lembre-se que com a Endesa os seus amigos podem ajuda-lo a poupar. Por cada amigo que contrate com a Endesa, recebem os dois 1€ de desconto por mês na fatura.
Zona de Qualidade de Serviço - A.
Pegada ecológica CO2 : 184,41 kg
O valor da fatura inclui o valor de 27,76€ sem IVA correspondente às tarifas de acesso a redes, onde se inclui o valor dos Custos de Interesse Económico Geral (CIEG) no valor de 18,60€

Endesa

CONDIÇÕES DE PREÇO REGULADO

Conceito	Início	Fim	Qtd. Unid. (A)	Preço campanha goldenergy (€) (B)	Valor campanha goldenergy(€) (C=A*B)	Preço regulado(€) (D)	Valor regulado(€) (E=A*D)	Diferença(€) (F=C-E)
Consumo Eletricidade Fora Vazio estimado	12/02/2018	11/03/2018	80	0,1375	10,99	0,1369	10,95	0,03
Consumo Eletricidade Vazio estimado	12/02/2018	11/03/2018	54	0,1372	7,41	0,1369	7,39	0,02
Potencia contratada 3,45 kVA	12/02/2018	11/03/2018	28	0,0132	0,37	0,0230	0,64	-0,27
Total da Diferença								-0,22€

Preço campanha goldenergy inclui descontos
Comparação aplicada em consumos posteriores a 2018 sem devoluções de estimativa

Por ser cliente goldenergy, em comparação com a Tarifa Regulada, neste documento beneficiou de 0,22€ (não inclui taxas e impostos)

Goldenergy

Mudança para o mercado regulado

Gás Natural

Mudança para o mercado regulado

Gás Natural

- Quem pode mudar para o mercado regulado de gás natural?
  A partir de 7 de setembro de 2022, todos os clientes com consumo anual de gás até 10 000 m^3 (n).
- Durante quanto tempo posso ficar no mercado regulado?
  a) -Até à data prevista para a extinção das tarifas reguladas de venda de gás natural (31.12.2025). b) -clientes com tarifa social que optem pelo CUR. c) – clientes sem comercializador no mercado.
- Como devo fazer para mudar para o mercado regulado?
  Se abrangido pela rede de gás natural, verificar qual o CUR da sua zona geográfica, indicando o concelho de residência e contactá-lo.
- Preciso de fazer uma inspeção à minha instalação de gás?
  Não, desde que não haja interrupção por motivos técnicos; fuga de gás ou alterações da instalação. Também não precisa de declaração de inspeção válida.
- Posso mudar com período de fidelização?
  Pode mudar, mas se tiver período de fidelização poderá ter que pagar a penalização prevista.
- Posso contratar diretamente com o CUR antes de ter gás natural?
  Sim.
- Posso regressar depois ao mercado liberalizado?
  Sim, pode mudar as vezes que quiser.
- E se tiver o mesmo contrato para eletricidade e gás natural?
  Pode celebrar/manter contrato de eletricidade com comercializador no mercado e celebrar contrato de gás natural com CUR e vice-versa. Pode celebrar um contrato de eletricidade e um contrato de gás natural com os respetivos CUR, que são distintos.

Agenda:

1. Escolha e mudança de comercializador (etapas e procedimentos)
2. Simuladores
3. Mudança para o mercado regulado
4. Questões práticas

Questões práticas

1. Qual a entidade que coordena o processo de mudança de comercializador?
   É o Operador Logístico de Mudança de Comercializador (OLMC), função que se encontra atualmente atribuída à ADENE – Agência para a Energia (agência nacional portuguesa de energia)

2. Houve casos em que no período do processo de mudança de operador o consumidor recebe faturas das duas comercializadoras (dupla faturação no mesmo período):
   A qual deve pagar?
   A qual reclamar?
   É essencial conhecer a data da efetivação da mudança de comercializador.
   Uma das faturas pode constituir a fatura de acerto final de contas do comercializador cessante.
   Se houver sobreposição de períodos de faturação, reclame, para o comercializador atual e para o comercializador cessante.
   Se as respostas obtidas não forem coerentes, pode recorrer à ERSE, que contactará diretamente o OLMC, com o objetivo de obter a data certa da mudança.

ERSE

ENTIDADE
REGULADORA
DOS SERVIÇOS
ENERGÉTICOS

ERSEFORMA

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