



SEMINÁRIO

Gestão de Contratos

ENERGIA ELÉTRICA e GÁS NATURAL

ERSEFORMA - Faro, 7 Novembro 2017



IAPMEI
Parcerias para o Crescimento



academia de
pme
O saber faz crescer



ERSE
ENTIDADE REGULADORA
DOS SERVIÇOS ENERGÉTICOS

Programa

1.ª Parte

14:00h-15:45h

Contratos de energia elétrica e de gás natural e mudança de comercializador

Organização e funcionamento do SEN e do SNGN

Contrato único Vs duas empresas

Com quem celebrar contrato

Características dos contratos

Caução

Mudança de comercializador: quem e como?

Período transitório

RPE/CPE/CUI

Resolução de litígios

Quadro legal e regulamentar

Intervalo

2.ª Parte

16:00h-18:00h

Qualidade de serviço de energia elétrica

Continuidade de serviço / Qualidade da energia elétrica

Regulação da qualidade de serviço

Padrões e evolução da continuidade de serviço

Medição e faturação de energia elétrica e de gás natural

Objetivos da medição

Enquadramento regulamentar ERSE

Equipamentos de medição

Grandezas a medir – eletricidade e gás natural

Leituras

Anomalias de medição

Correção de volumes medidos e conversão

Procedimento fraudulento

Encerramento

Principais competências da ERSE

Regulamentação

Aprova regulamentos e outros atos normativos

Regulação

Fixa tarifas e preços

Supervisão

- Verifica o cumprimento das regras
- Supervisão de mercados
- Inspeção aos registos de reclamações e tratamento de reclamações

Resolução de conflitos

Promove a arbitragem
Usa métodos de RAL

Regime sancionatório

Pode aplicar coimas ou outras sanções acessórias

Consultivo

Emite pareceres a pedido do Governo, Parlamento, AdC, DGC, DGEG, Tribunais etc.

O que NÃO são competências da ERSE:



ELETRICIDADE

GÁS NATURAL

COMBUSTÍVEIS

EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

NOTÍCIAS

MAILING LIST

Início > Portal ERSE > Consumidor > Reclamações e Pedidos de Informação >



Antes de apresentar um pedido de informação ou uma reclamação consulte os **temas que não são da competência da ERSE:**

- ▶ [Certificação de instalações](#)
- ▶ [Contribuição para o Audiovisual](#)
- ▶ [Credenciação de profissionais e empresas](#)
- ▶ [Danos](#)
- ▶ [Devolução de Cauções](#)
- ▶ [Energias Renováveis](#)
- ▶ [Gás Propano e Gás Butano \(engarrafado\)](#)
- ▶ [Inspeções, montagens e reparações de instalações de gás natural](#)
- ▶ [Licenciamento/alteração de linhas e infra-estruturas de rede](#)
- ▶ [Microgeração e Co-geração](#)
- ▶ [Produtos Petrolíferos](#)
- ▶ [Servidões e Expropriações](#)
- ▶ [Sistema de Certificação Energética dos Edifícios](#)
- ▶ [Tarifa Social](#)
- ▶ [Taxa de Ocupação do Subsolo](#)

Se o seu assunto não se encontrar nesta lista poderá apresentar um pedido de informação ou uma reclamação carregando na imagem abaixo que o direciona de imediato ao Livro de Reclamações Eletrónico:

Portal
Institucional
ERSE



Pedido de Informação
e Reclamação

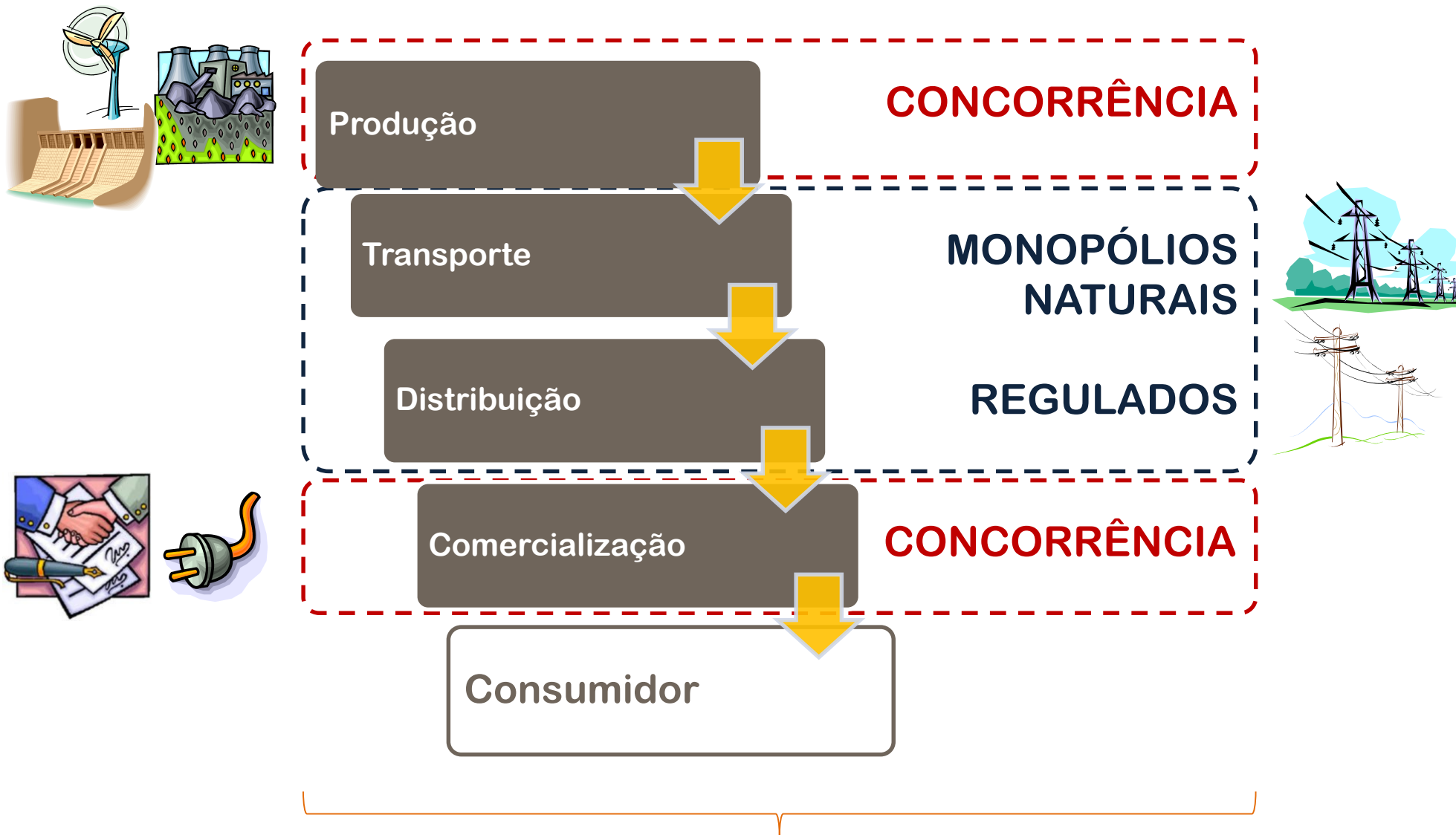


Resolução de conflitos
comerciais e contratuais



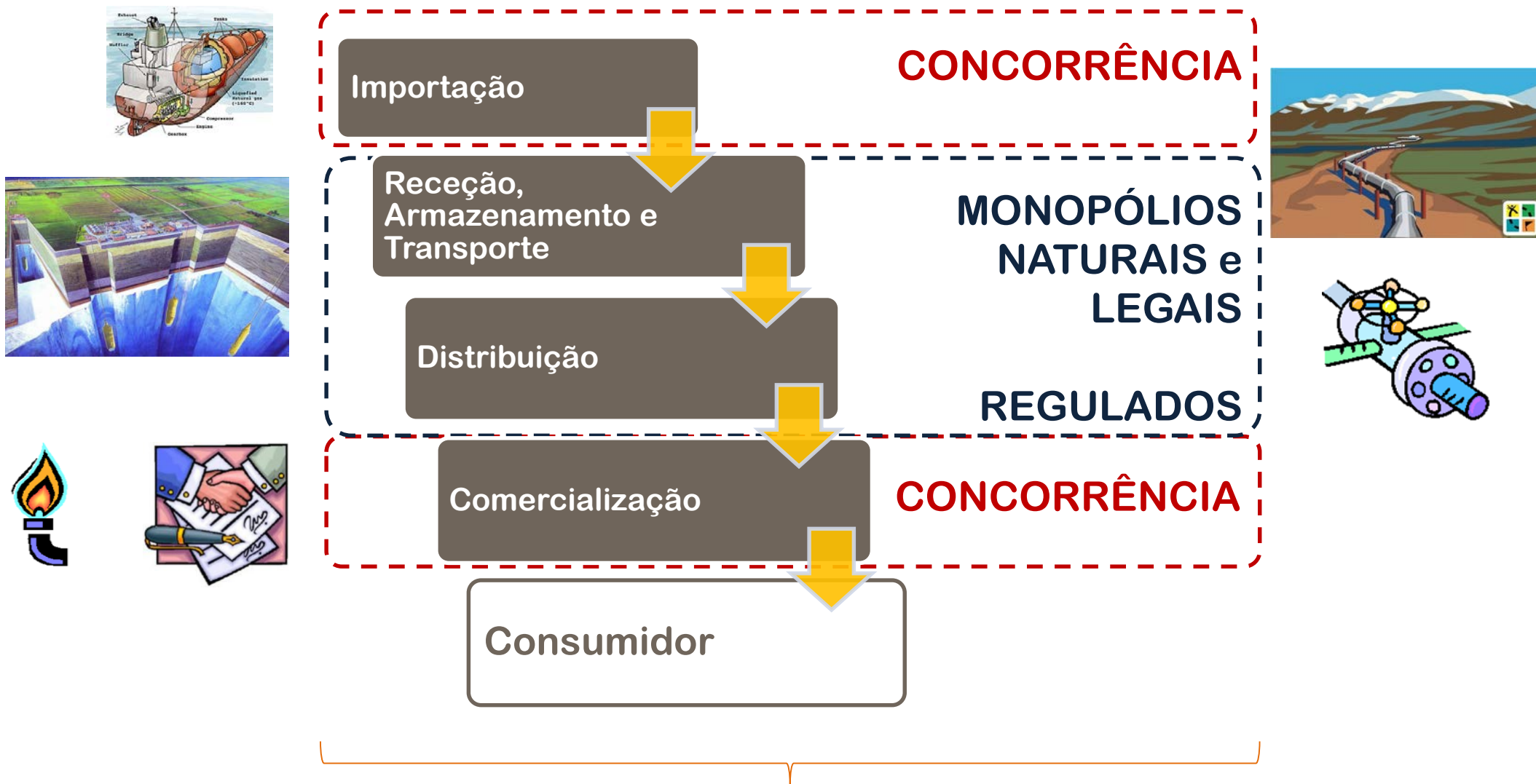
<https://www.livroreclamacoes.pt/inicio>

Organização do Setor Elétrico Nacional (SEN) – Cadeia de Valor



Separação Jurídica das Atividades

Organização do Sistema Nacional de Gás Natural (SNGN) – Cadeia de Valor



Separação Jurídica das Atividades

Contratos de energia elétrica e de gás natural



Atividades de Distribuição e Comercialização: Relação com o consumidor



Contrato único Vs duas empresas

Operador da rede de distribuição	Comercializador/Comercializador de último recurso
Ligação à rede	Contrato de fornecimento
Fornecimento, instalação e manutenção do contador	Faturação e pagamento
Obrigação de leitura de 3 em 3 meses	Pagamento das Tarifas de acesso às redes
Qualidade de Serviço Técnica/Comercial	Qualidade de Serviço Comercial*



Contrato de uso das redes

*Pagamento das compensações

Contrato único Vs duas empresas: comercialização e distribuição

O que implica?

- Para garantir o fornecimento de energia aos seus clientes, os comercializadores são obrigados a celebrar um contrato para o uso de redes e das infraestruturas com os respetivos operadores, concessionários de cada rede e infraestrutura.
- O comercializador paga diretamente aos operadores das redes de distribuição a tarifa de acesso à rede devida por todos os seus clientes, cobrando posteriormente esses valores na faturação apresentada aos seus clientes.
- Em caso de incumprimento de um padrão de qualidade de serviço por parte do operador da rede de distribuição, com direito a compensação, esta será paga diretamente pelo comercializador, normalmente através de crédito na própria fatura, exercendo depois o seu direito de regresso junto do operador de rede.

Com quem celebrar contrato de fornecimento

Comercializadores: Obrigação de apresentação de propostas de fornecimento

- Informação prévia sobre os tipos de fornecimento oferecidos.
- Ofertas **públicas** para os clientes em **baixa tensão normal** – BTN (eletricidade) e/ou baixa pressão com consumos anuais até 10 000 m³ (gás natural) – pelo menos na internet.
- Conteúdo mínimo das propostas contratuais.

São comercializadores os que obtêm o respetivo **registo** junto da Direção Geral de Energia e Geologia.

Comercializadores de Último Recurso (CUR): Obrigação de fornecimento

- Clientes economicamente vulneráveis.
- Consumidores cujo comercializador se encontre impedido de fornecer energia.
- Consumidores em locais com ausência de ofertas no mercado.

Os comercializadores de último recurso são os **licenciados** pela Direção Geral de Energia e Geologia.

A ficha de caracterização padronizada aplica-se:

- A todos os **consumidores de eletricidade em BTN**.
- A todos os consumidores de gás natural em baixa pressão - consumo anual até 10 000 m³.

E divide-se em 4 partes principais:

- **I - Identificação do comercializador** e da oferta (incluindo contactos).
 - **II - Caracterização específica da oferta:** duração, validade da oferta, períodos de fidelização, condições da faturação e pagamento, meios de pagamento, tratamento de reclamações e existência de serviços adicionais.
 - **III - Caracterização do fornecimento:** incluindo CPE e/ou CUI, preço e indexação (se existente).
 - **IV - Informação específica ao consumidor:** informação sobre tarifa social e acesso à condição de cliente com necessidades especiais.
-
- As fichas de caracterização padronizada de cada oferta comercial passarão (com a entrada em vigor das alterações regulamentares do setor elétrico) a ser objeto de registo prévio junto da ERSE.

Forma do contrato:

O contrato de fornecimento de eletricidade ou de gás natural deve ser titulado por um documento escrito.

Período de fidelização:

- Os contratos de fornecimento de eletricidade e/ou de gás natural podem ter um período de fidelização associado. ≈ período mínimo de vigência de um contrato de execução continuada, sem termo final (ex: com renovações automáticas sucessivas). Mas os períodos de fidelização não se renovam automaticamente.
- Os contratos com termo final devem ser cumpridos integralmente (sem possibilidade de denúncia).
- O período de fidelização tem fonte contratual (e não legal). Só produz efeitos se integrar uma das cláusulas do contrato, normalmente uma cláusula contratual geral.
- A fidelização não é proibida, mas deve ser justificada com a existência de uma vantagem associada, como contrapartida.

Conteúdo mínimo do contrato:

- A **identidade** e o **endereço** do comercializador, bem como o código da instalação de consumo.
- Os **serviços fornecidos** e os **níveis de qualidade** desses serviços, suas **características** e a **data de início** do fornecimento, bem como as condições normais de acesso e utilização dos serviços do comercializador.
- **Outro tipo de serviços** que sejam contemplados no contrato.
- A **possibilidade de registo como cliente com necessidades especiais**, nos termos previstos no Regulamento da Qualidade de Serviço.
- As **informações sobre os direitos dos consumidores**, incluindo sobre o tratamento de reclamações e os meios de resolução de litígios disponíveis.
- As **informações sobre as tarifas e preços** e outros encargos aplicáveis.
- A **duração do contrato**, as **condições de renovação** e o **termo do contrato** e dos serviços que lhe estejam associados, bem como as **condições de rescisão**, especificando se a rescisão importa ou não o pagamento de encargos e a sua forma de cálculo.
- Os **meios de pagamento** ao dispor dos clientes.
- Os **prazos máximos de resposta a pedidos de informação reclamações**.
- As compensações aplicáveis em caso de incumprimento dos padrões de qualidade de serviço estabelecidos e contratados.

Condições gerais do contrato:

- Por regra é um contrato de adesão (as condições gerais são pré-formuladas e o consumidor só pode aderir ou não na totalidade, sem discutir o seu conteúdo).
- As condições contratuais devem ser redigidas em linguagem clara e compreensível, sem carácter enganador ou abusivo, sob pena de serem nulas, nos termos previstos no regime das cláusulas contratuais gerais.
- Os comercializadores em regime de mercado devem enviar à ERSE, para sua apreciação prévia, as condições contratuais propostas e divulgá-las publicamente, pelo menos nas suas páginas na Internet. **A ERSE não aprova, nem homologa as condições contratuais.**
- As condições gerais dos contratos de fornecimento a celebrar entre os CUR e os clientes em baixa tensão e média tensão (eletricidade) e os clientes em baixa pressão com consumos anuais até 10 000 m³ devem conter um conjunto mínimo de informações, já aprovado pela ERSE.

Transmissão das instalações de consumo:

- No caso de transmissão das instalações de consumo (exs. venda, arrendamento, trespasse, etc.), o cliente deve comunicá-la, por escrito, ao comercializador, sob pena de se manter responsável pelo cumprimento do contrato.
- Comunicada a transmissão das instalações, se o novo consumidor não celebrar contrato de fornecimento com um comercializador, no prazo de 15 dias, o fornecimento pode ser interrompido.

Cessação do contrato:

Os motivos de cessação dos contratos normalmente previstos no próprio contrato, são fundamentalmente:

- Acordo entre o comercializador e o cliente.
- Denúncia pelo cliente, nos termos e prazos previstos no contrato (a todo o tempo no caso dos clientes de eletricidade em **BTN** ou com a antecedência de pelo menos 15 dias em rela o   data de fim do contrato no gás natural).
- Celebra o de contrato com outro comercializador.
- Interrupção do fornecimento, por facto imputável ao cliente, por período superior a 60 dias.
- Extinção da entidade titular do contrato.

Prestação de caução:

Aos clientes em BTE, MT, AT e MAT (eletricidade) e não domésticos (gás natural) pode ser exigida a prestação de caução como condição para a celebração do contrato de fornecimento.

Aos clientes em BTN (eletricidade) e domésticos (gás natural), só podem exigir a prestação de caução aquando do restabelecimento após uma interrupção por incumprimento do cliente.

Os comercializadores de eletricidade devem remeter à ERSE, com 30 dias de antecedência relativamente à data de início da sua aplicação, a metodologia de cálculo do valor da caução e suas atualizações.

Compete à ERSE estabelecer a metodologia de cálculo do valor da caução aplicada pelos comercializadores de último recurso de eletricidade.

Qual o valor da caução	
Eletricidade	Gás natural
Deve corresponder ao valor médio de faturação, por cliente, opção tarifária e potência contratada, no período de consumo igual ao da faturação acrescido do prazo de pagamento da fatura.	Deve corresponder ao valor médio de faturação por cliente, dos últimos 12 meses, no período de consumo igual ao da faturação acrescido do prazo de pagamento da fatura.

Resolução de litígios comerciais e contratuais:

- Reclame primeiro junto do comercializador de energia, podendo usar o Livro de Reclamações.
- Se a resposta tardar ou não for satisfatória, pode reclamar junto de uma entidade de resolução extrajudicial de conflitos, julgados de paz ou tribunais judiciais.
- A ERSE pode sugerir/recomendar a resolução de um litígio concreto, mas não pode impor às partes quaisquer soluções. (não se pode substituir aos tribunais).
- Além dos tribunais judiciais, os clientes empresariais podem recorrer aos Julgados de Paz territorialmente competentes [mediação (voluntária) e/ou julgamento (obrigatório)].



Mudança de comercializador de energia elétrica e de gás natural



Mudança de comercializador:

- A mudança de comercializador está a ser assegurada transitoriamente pela*:
 - EDP Distribuição, na eletricidade
 - REN Gasodutos, no gás natural
- Todos os consumidores podem **escolher livremente o seu comercializador**.
- A mudança de comercializador é **isenta de custos** para o consumidor.
- As **características dos contadores NÃO** condicionam a mudança de comercializador.
- A existência de dívidas apenas pode impedir a mudança de comercializador se a mesma tiver sido contraída junto do Comercializador de Último Recurso e não tiver sido contestada judicial e extrajudicialmente.

* **Operador Logístico de Mudança de Comercializador: ADENE** – Agência para a Energia
Plataforma *“Poupa Energia”*

Mudança de comercializador:

- Prazo de mudança máximo de **3 semanas**.
- Pode ser **indicada uma data** para mudança de comercializador, sem prejuízo do cumprimento do prazo máximo de mudança.
- O cliente deve receber do comercializador cessante uma única fatura de **acerto final de contas no prazo máximo de 6 semanas** após a efetivação da mudança.
- Após a mudança de comercializador não é possível regressar ao comercializador de último recurso, exceto nas situações de exceção previstas.
- A mudança de comercializador não altera a continuidade do fornecimento da energia nem dos serviços técnicos associados, que continuarão a ser assegurados pelo operador da rede e pelo comercializador cessante, até ao início do novo contrato.
- Para efeitos de mudança pode ser utilizado um valor estimado de leitura do contador. O cliente (**BTN**) pode dar uma leitura utilizando os meios ao dispor (contacto telefónico, através do sítio da Internet ou presencialmente) e indicados na fatura.

Mudança de comercializador:

- A mudança de comercializador de gás natural, por si só, não obriga a uma inspeção. A inspeção é obrigatória, e da responsabilidade do cliente, se o titular do contrato tiver mudado ou se a validade da inspeção anterior já tiver sido ultrapassada.
- Numa oferta dual (eletricidade e gás natural contratados com o mesmo comercializador), a data da mudança pode não coincidir, pois os processos de mudança correm em separado. Pode combinar com o novo comercializador a data da mudança.
- A mudança de comercializador pode ser recusada pelos seguintes motivos: dívida vencida e não contestada junto do comercializador de último recurso.

Quem pode e quem deve mudar 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 **operador da rede de distribuição**, a EEM e a EDA, respetivamente.
- As tarifas aplicadas nos fornecimentos nas RA são definidas pela ERSE.

Quem pode e quem deve mudar de comercializador?

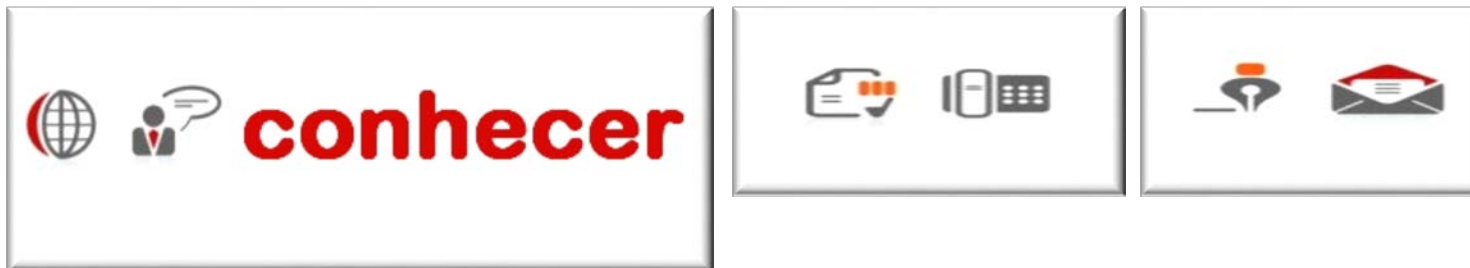
- Num mercado livre é o consumidor que determina quando deve mudar de comercializador.
- Nas situações habituais, todos os consumidores para os quais o respetivo comercializador notificou para o **fim de contrato** (e de fornecimento!) devem procurar um comercializador alternativo.

É obrigatório mudar de comercializador?

- **Todos os novos contratos têm obrigatoriamente que ser celebrados no mercado livre,** exceto os clientes economicamente vulneráveis que pretendam ser abastecidos por um comercializador de último recurso.
- Os clientes domésticos (**BTN**) com contratos em mercado livre vão poder optar por um **regime equiparado ao das tarifas transitórias ou reguladas** a aprovar por Portaria do Governo.

CONHECER – COMPARAR - CONTRATAR

Os passos para mudar de comercializador

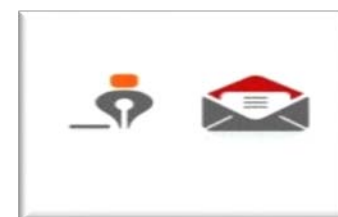
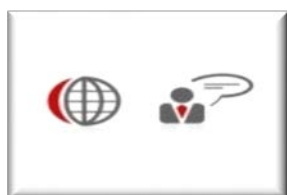


Conhecer envolve:

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

CONHECER – COMPARAR - CONTRATAR

Os passos para mudar de comercializador



Comparar e Escolher envolve:

- **Analisar, comparar e confirmar todas as condições** contratuais de fornecimento face à proposta inicial.
- **Contactar o comercializador** com a melhor proposta de fornecimento, se for diferente do atual. A escolha é um processo consciente e, no mercado livre, as condições contratuais são acordadas entre cliente e comercializador.
- Utilizar os **consumos históricos** para simular os valores a faturar em cada proposta e ficar atento a eventuais serviços adicionais ou condições promocionais de duração limitada no tempo.

CONHECER – COMPARAR - CONTRATAR

Os 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.

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 e mudança de comercializador. Os processos **padronizados e regulamentados** são: Acesso ao RPE; Mudança de comercializador; Alteração do RPE; Denúncia de contrato.

- O **interface** na mudança para o consumidor é o novο comercializador. Os consumidores **não têm que conhecer** estes procedimentos.



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

Registo do Ponto de Entrega:

O Registo do Ponto de Entrega (RPE) contém:

- A informação de identificação do Cliente
- A informação de caracterização da instalação
- A informação de consumo



Eletricidade - comercializadores no mercado livre

- A ERSE
- SUPERVISÃO DE MERCADOS
- REMIT
- MIBEL
- MIBGAS
- ELETRICIDADE**
- Liberalização do Setor
- Atividades do Setor
- Agentes do Setor**
- Produtores em Regime Ordinário
- Produtores em Regime Especial
- Operador da Rede de Transporte
- Operadores das Redes de Distribuição
- Comercializadores de Último Recurso
- Comercializadores em Regime de Mercado**
- Tarifas e Preços
- Desempenho Económico do Setor
- Qualidade de Serviço
- Regulamentos
- Ligações às Redes
- Inspeções e Auditorias
- Certificação do ORT
- GÁS NATURAL
- PODERES SANCIONATÓRIOS
- EFICIÊNCIA ENERGÉTICA
- AMBIENTE
- CONSUMIDORES

Início > ELETRICIDADE > Agentes do Setor > Comercializadores em Regime de Mercado >



Comercializadores em regime de mercado

Desde 4 de Setembro de 2006 todos os consumidores de eletricidade podem escolher o seu comercializador no mercado liberalizado de eletricidade.

Na tabela abaixo encontra-se a identificação e os contactos dos comercializadores em regime de mercado que atualmente exercem a sua atividade em Portugal continental, com os quais pode contratar o fornecimento de eletricidade.

A lista integral dos comercializadores de eletricidade em regime de mercado licenciados ou registados está disponível no site da Direcção Geral de Energia e Geologia.

Com a publicação do Decreto-Lei n.º 75/2012 concretizou-se o calendário para a extinção das tarifas reguladas de venda de eletricidade a clientes finais em baixa tensão normal (BTN) no território continental. Este calendário prevê dois momentos distintos para a extinção das tarifas de fornecimento a estes consumidores:

A 1.ª fase de extinção das tarifas reguladas de venda de eletricidade aos clientes em BTN concretizou-se a 1 de julho de 2012 para os consumidores com uma potência contratada igual ou superior a 10,35 kVA. A partir desta data a contratação do fornecimento de eletricidade passou apenas a ser possível com um comercializador em regime de mercado.

A 2.ª fase de extinção das tarifas reguladas de venda de eletricidade a clientes em BTN com uma potência contratada inferior a 10,35 kVA teve início a 1 de janeiro de 2013.

Estão disponíveis, em baixo, duas listas de comercializadores, uma para Clientes domésticos, e outra para Grandes clientes, Industriais e Pequenos negócios.

Nos termos do Decreto-Lei n.º 15/2015 de 30 de janeiro, os consumidores que ainda estão a ser fornecidos por um comercializador de último recurso dispõem de um período transitório até 31 de dezembro de 2017 para escolherem um novo fornecedor de eletricidade.

[Comercializadores para Clientes domésticos](#)

[Comercializadores para Grandes consumidores, Industriais e Pequenos negócios](#)

Eletricidade - comercializadores no mercado livre

Início > ELETRICIDADE > Agentes do Setor > Comercializadores em Regime de Mercado >

Comercializadores para Grandes consumidores, Industriais e Pequenos negócios

Comercializador	Presença no segmento (1)		
	Grandes consumidores	Industriais	Pequenos negócios
 <p>ACCIONA Energia Avenida de Europa, 10 Parque Empresarial de la Moraleja 28105 Alcobendas Madrid Telefone: +34 914 903 849 E-Mail: comercializadora.green@acciona.com Web: www.acciona-greenenergy.es</p>	Sim	Sim	Não
 <p>AUDAX ENERGIA - Sucursal em Portugal, S.L. Miraflores Office Center Rua Sta. Teresa do Menino Jesus n.º 6 - 18º 1495-048 Alges Telefone: 213 011 724 E-Mail: info@audaxenergia.pt Web: www.audaxenergia.pt</p>	Sim	Sim	Sim
 <p>Axpo Iberia, S.L. Edifício "Torre Europa" Praça de la Castellana, 95 - Planta 20 ES-28046 Madrid Tel.: +34 91 594 71 70 Fax: +34 91 594 71 71 E-Mail: info.es@axpo.com Web: www.axpo.com</p>	Sim	Sim	Não
 <p>Ecochoice Tel.: 213 879 413 E-Mail: energia@ecochoice.pt Web: www.ecochoice.pt</p>	Sim	Sim	Sim
 <p>EDP Comercial - Comercialização de Energia, SA Av.º 24 de Julho, n.º 12 1249-300 Lisboa Telefone Empresas: 808 500 808 Telefone Negócios em BTN: 808 535 353 Fax: 210 015 491 E-Mail Empresas: comercial.corporate@edp.pt Formulário: https://www.edp.pt/empresas/apolo-cliente/contactos/ Web: https://www.edp.pt/empresas/</p>	Sim	Sim	Sim
 <p>Elergone Energia Rua de Almeida 586 4450-608 Leça da Palmeira Telefone: 220 103 352 E-Mail: geral@elergone.pt Web: www.elergone.pt</p>	Sim	Sim	Sim

- A ERSE
- SUPERVISÃO DE MERCADOS
- REMIT
- MIBEL
- MIBGAS
- ELETRICIDADE
- Liberalização do Setor
- Atividades do Setor
- Agentes do Setor
- Produtores em Regime Ordinário
- Produtores em Regime Especial
- Operador da Rede de Transporte
- Operadores das Redes de Distribuição
- Comercializadores de Último Recurso
- Comercializadores em Regime de Mercado
- Tarifas e Preços
- Desempenho Económico do Setor
- Qualidade de Serviço
- Regulamentos
- Ligações às Redes
- Inspecções e Auditorias
- Certificação do ORT
- GÁS NATURAL
- PODERES SANCIONATÓRIOS
- EFICIÊNCIA ENERGÉTICA
- AMBIENTE
- CONSULTAS PÚBLICAS
- UNIÃO EUROPEIA

- LIVROS E DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA
- LEGISLAÇÃO
- IMPRENSA
- MAILING LIST



Gás natural - comercializadores no mercado livre

e ERSE ENTIDADE REGULADORA
DOS SERVIÇOS ENERGÉTICOS

PT EN | 06 Novembro 2017 | Pesquisa livre

| Mapa do Portal | Glossário | Perguntas Frequentes | Contactos | Links Úteis

Início > GÁS NATURAL > Agentes do Setor >

Agentes do Sector

Nesta página podem ser observados os agentes que desenvolvem as actividades relacionadas com o gás natural em Portugal Continental.

- Operadores de Terminal de GNL
- Operadores de Armazenamento Subterrâneo
- Operador da Rede de Transporte
- Operadores das Redes de Distribuição
- Comercializadores em Regime de Mercado
- Comercializadores de Último Recurso

Partilhe esta informação:

A ERSE
SUPERVISÃO DE MERCADOS
REMIT
MIBEL
MIBGAS
ELETRICIDADE
GÁS NATURAL
Liberalização do Poder
Atividade do Setor
Agentes do Setor
Operadores de Terminal de GNL
Operadores de Armazenamento Subterrâneo
Operador da Rede de Transporte
Operadores das Redes de Distribuição
Comercializadores em Regime de Mercado
Comercializadores de Último Recurso
Tarifas e Preços
Desempenho Económico do Setor
Qualidade de Serviço
Regulamentos
Ligações às Redes
Inspeções e Auditorias
Certificação do ORT
PODERES SANCIONATÓRIOS
EFICIÊNCIA ENERGÉTICA
AMBIENTE
CONSULTAS PÚBLICAS
UNIÃO EUROPEIA

LIVROS E DOCUMENTAÇÃO
TÉCNICA
LEGISLAÇÃO
IMPRESA
MAILING LIST

Portal do Consumidor de Energia

Mudar de Comercializador

Tarifa Social

Simuladores

anos






Gás natural - comercializadores no mercado livre

e ERSE ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS ENERGÉTICOS PT EN | 06 Novembro 2017

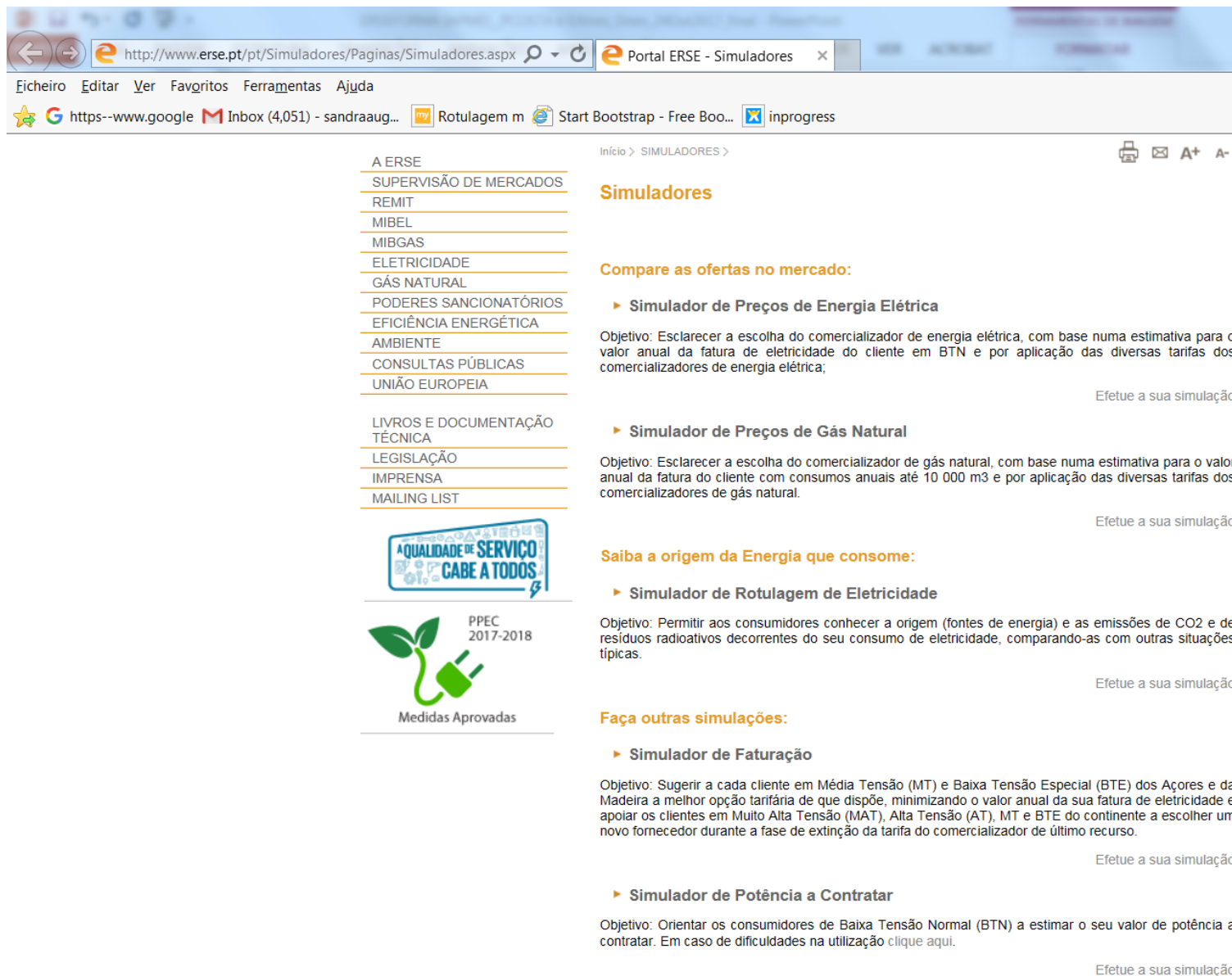
| Mapa do Portal | Glossário | Perguntas Frequentes | Contactos | Links Úteis

Início > GÁS NATURAL > Agentes do Setor > Comercializadores em Regime de Mercado

Comercializadores para Grandes clientes e Industriais

Comercializador	Presença no segmento (1)	
	Grandes clientes	Industriais
 <p>Cepsa Gas Comercializadora, S.A. Paseo de la Castellana, 259A 28046 Madrid - Espanha Telef: +34 91 33 76 000 (Francisco José López Díaz) Email: cgc_operaciones@cepsa.com Web: www.cepsa.com</p>	Sim	Sim
 <p>Cepsa Portuguesa Petroleos, S.A. Rua General Firmino Miguel nº 3 - Torre 2 - Plo 2 1600-100 Lisboa Telef: +351 217 217 667 (Isabelle Lucas) Email: manolo.ramalho@cepsa.com Web: www.cepsa.com</p>	Sim	Sim
 <p>EDP Comercial - Comercialização de Energia, S.A. Av.ª 24 de Julho, n.º 12 1249 - 300 Lisboa Telef: - Empresas: 808 500 808 - Pequenos negócios: 808 53 53 53 Fax: 210 015 491 Email: - Empresas: comercial.corporate@edp.pt - Formulário: https://www.edp.pt/empresas/apolo-cliente/contactos/ Web: https://www.edp.pt/empresas/</p>	Sim	Sim
 <p>EDP Gás.com – Comércio de Gas Natural, SA Av.ª 24 de Julho, n.º 12 1249 - 300 Lisboa Telef.: 210 013 031 Fax: 210 012 780</p>	Sim	Sim
 <p>Endesa – Endesa Energia Sucursal Portugal Apartado: 1202 - 1007-001 LISBOA Telefone (Linha Gratuita): 800 101 030 Fax: 707 201 266 E-Mail: info@endesa.pt Web: www.endesa.pt</p>	Sim	Sim

Simuladores – Eletricidade e Gás Natural



The screenshot shows a web browser window with the URL <http://www.erse.pt/Simuladores/Paginas/Simuladores.aspx>. The page title is "Portal ERSE - Simuladores". The browser's address bar shows the URL and the page title. The browser's menu bar includes "Ficheiro", "Editar", "Ver", "Favoritos", "Ferramentas", and "Ajuda". The browser's status bar shows the address bar, search engines, and other browser features.

The page content is organized into a sidebar and a main content area. The sidebar on the left contains a navigation menu with the following items: A ERSE, SUPERVISÃO DE MERCADOS, REMIT, MIBEL, MIBGAS, ELETRICIDADE, GÁS NATURAL, PODERES SANCIONATÓRIOS, EFICIÊNCIA ENERGÉTICA, AMBIENTE, CONSULTAS PÚBLICAS, UNIÃO EUROPEIA, LIVROS E DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA, LEGISLAÇÃO, IMPRENSA, and MAILING LIST. Below the menu is a logo for "A QUALIDADE DE SERVIÇO CABE A TODOS" and another logo for "PPEC 2017-2018 Medidas Aprovadas".

The main content area is titled "Simuladores" and is located under the breadcrumb "Início > SIMULADORES >". It features a section titled "Compare as ofertas no mercado:" with three sub-sections: "Simulador de Preços de Energia Elétrica", "Simulador de Preços de Gás Natural", and "Simulador de Rotulagem de Eletricidade". Each sub-section includes an objective and a link to "Efetue a sua simulação".

Below the "Compare as ofertas no mercado:" section is a section titled "Saiba a origem da Energia que consome:" with a sub-section "Simulador de Rotulagem de Eletricidade". This sub-section includes an objective and a link to "Efetue a sua simulação".

At the bottom of the main content area is a section titled "Faça outras simulações:" with a sub-section "Simulador de Faturação". This sub-section includes an objective and a link to "Efetue a sua simulação".

At the very bottom of the main content area is a sub-section "Simulador de Potência a Contratar". This sub-section includes an objective and a link to "Efetue a sua simulação".

Simuladores - Eletricidade

- SUPERVISÃO DE MERCADOS
- REMIT
- MIBEL
- MIBGAS
- ELETRICIDADE**
- Liberalização do Setor
- Atividades do Setor
- Agentes do Setor
- Tarifas e Preços
- Desempenho Económico do Setor
- Qualidade de Serviço
- Regulamentos
- Ligações às Redes
- Inspeções e Auditorias
- Certificação do ORT
- GÁS NATURAL
- PODERES SANCIONATÓRIOS
- EFICIÊNCIA ENERGÉTICA
- AMBIENTE
- CONSULTAS PÚBLICAS
- UNIÃO EUROPEIA
- LIVROS E DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA
- LEGISLAÇÃO
- IMPRENSA
- MAILING LIST



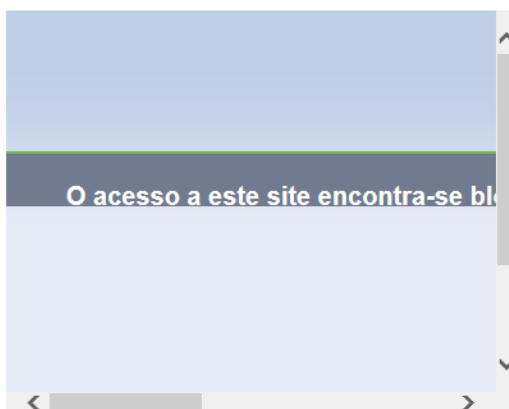
Simulador de preços de energia elétrica

Para consumidores domésticos e outros consumidores em baixa tensão

Todos os consumidores de energia elétrica em Portugal Continental podem escolher o seu fornecedor de energia elétrica.

Os preços praticados pelos comercializadores do mercado liberalizado são contratados bilateralmente com os clientes e incluem o pagamento das tarifas reguladas de acesso às redes.

Veja o vídeo de demonstração



Para efetuar a simulação indique os dados da sua fatura ou escolha um caso-tipo:

- A minha fatura**
- Casal sem filhos
- Casal com dois filhos
- Casal com quatro filhos

Características do fornecimento

Indique os dados que caracterizam a instalação de consumo.

Tipo de Oferta *

Tipo de Fornecimento *

Discriminação de Contagem *

Escalação de Potência Contratada *

Indicação de Consumo

Indique os consumos registados ou a considerar para efeitos de simulação.

Consumos relativos a *

Informação de contratação

Indique os dados de contratação do seu serviço.

Modo de Pagamento *

Modo de Contratação *

Serviços adicionais obrigatórios *

Simular

Simuladores – Gás natural

- SUPERVISÃO DE MERCADOS
- REMIT
- MIBEL
- MIBGAS
- ELETRICIDADE
- GÁS NATURAL
- PODERES SANCIONATÓRIOS
- EFICIÊNCIA ENERGÉTICA
- AMBIENTE
- CONSULTAS PÚBLICAS
- UNIÃO EUROPEIA

- LIVROS E DOCUMENTAÇÃO
TÉCNICA
- LEGISLAÇÃO
- IMPrensa
- MAILING LIST



Simulador de Preços de Gás Natural

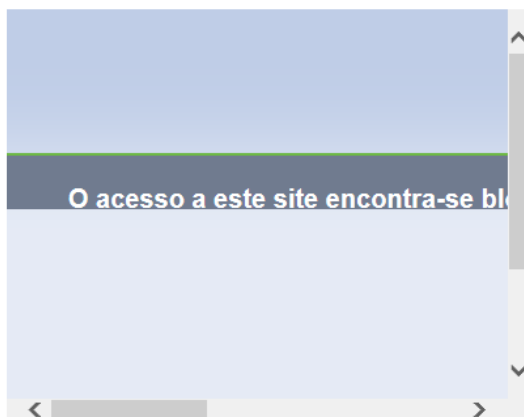
Para consumidores domésticos e outros consumidores até 10 000 m3 anuais

Todos os consumidores de energia elétrica em Portugal Continental podem escolher o seu fornecedor de gás natural.

Os preços e as condições comerciais praticadas pelos comercializadores no mercado liberalizado são contratados bilateralmente com os clientes e incluem o pagamento das tarifas reguladas de acesso às redes.

O simulador de preços de gás natural permite calcular o valor anual da fatura de gás natural com as diversas ofertas tarifárias disponíveis ao consumidor.

[Veja o video de demonstração](#)



Para efetuar a simulação indique os dados da sua fatura ou escolha um caso-tipo:

- A minha fatura**
- Casal sem filhos e sem aquecimento central
- Casal com filhos e sem aquecimento central

Simulador de Preços de Gás Natural

Este simulador permite estimar o valor anual da fatura de gás natural para as ofertas dos vários comercializadores, com base na informação personalizada dos consumos.

Características do fornecimento

Indique os dados que caracterizam a instalação de consumo.

Tipo de Oferta *

Selecione o tipo de oferta

Código Postal (apenas os 4 primeiros dígitos) *

Distribuidor

Indicação de Consumo

Indique os consumos registados ou a considerar para efeitos de simulação.

Consumos relativos a *

Selecione o período de consumo relativo

Consumo *

Consumo m3

Informação de contratação

Indique os dados de contratação do seu serviço.

Modo de Pagamento *

Selecione o modo de pagamento

Modo de Contratação *

Selecione o modo de contratação

Serviços adicionais obrigatórios *

Selecione os serviços adicionais obrigatórios

Simular

Simuladores - resultados

Eletricidade

Simulador de Preços de Energia Elétrica

Data da simulação: 06-11-2017 19:05



Dados introduzidos para simulação

Tipo de Oferta:	Eletricidade - doméstico
Tipo de Fornecimento:	BTN, Potência Contratada até 20,7 kVA
Discriminação de Contagem:	Simplex
Escalão de Potência Contratada:	3,45 kVA
Consumo (1 ano):	1.900 kWh
Modo de Pagamento:	Todos
Modo de Contratação:	Todos
Serviços adicionais obrigatórios:	Ofertas sem custos adicionais

Resultados da Simulação

Comercializador	Ofertas Tarifárias	Fatura Anual [€]	Observações
	Tarifa Aniversário	457	Desconto consiste na oferta de uma fatura por ano. Revisão de preço em função da inflação medida pelo IPC. Proposta válida até 31.1.2018.
	Monoelétrico + Cliente - Simplex	475	Requer débito directo e fatura eletrónica. Proposta válida até nova campanha.
	Galp Continente Eletricidade (FE+DD) - Simplex	475	Oferta inclui desconto obrigatoriamente recebido em cupões para carregamento de cartão Continente. Requer débito direto e fatura eletrónica. Revisão anual do termo de potência contratada com base no IPC. Possível revisão anual (janeiro) do termo de energia com base na evolução dos preços médios no MIBEL. Oferta válida até 31.12.2017.
	YLCE - Simplex	477	Preço fixo de Energia para o período do contrato. Requer contratação on-line, fatura eletrónica e débito direto. Não existem condições de rescisão antecipada para clientes particulares. Proposta válida até 31.12.2017.
	Plano Base Online - Simplex	477	Requer contratação e fatura eletrónica e débito direto. Proposta válida até 31.12.2017.

Gás natural

Simulador de Preços de Gás Natural









Data da simulação: 06-11-2017 19:07



Dados introduzidos para simulação

Tipo de Oferta:	Gás Natural - doméstico
Código Postal (apenas os 4 primeiros dígitos):	1800
Distribuidor:	Lisboagás
Escalão de consumo:	Escalão 1 - 0 a 220 m3
Consumo (anual):	1610 kWh ou 138 m3
Modo de Pagamento:	Todos
Modo de Contratação:	Todos
Serviços adicionais obrigatórios:	Ofertas sem custos adicionais

Resultados da Simulação

Comercializador	Ofertas Tarifárias	Fatura Anual [€]	Observações
	Tarifa Aniversário Gás	136	Aplicável a contratos de gás natural. Oferta de uma fatura no fim de um ano de contrato. Oferta válida até 31.1.2018
	Tarifa e-gás	136	Oferta disponível para clientes com contratos de gás natural. Contratação online, débito direto e fatura eletrónica. Oferta válida até 31.12.2017
	Quero+ Gás (DD+FE)	138	Aplicável a contratos de gás natural; Obrigatoriedade de débito direto e fatura eletrónica; Oferta válida até 31.12.2017
	Plano GAS Online	139	Aplicável a contratos de gás natural. Requer contratação eletrónica, débito direto e fatura eletrónica. Oferta válida até 31.12.2017
	Quero + Gás (DD)	139	Aplicável a contratos de gás natural; Obrigatoriedade de débito direto; Oferta válida até 31.12.2017
	Quero+ Gás (FE)	139	Aplicável a contratos de gás natural; Obrigatoriedade de fatura eletrónica; Oferta válida até 31.12.2017
	Quero + Gás	141	Aplicável a contratos de gás natural; Oferta válida até 31.12.2017
	MONOGÁS + Cliente Tarifa	143	Aplicável a contratos de gás natural. Requer débito direto e fatura eletrónica.

Simuladores - SIMULADOR DE POTÊNCIA A CONTRATAR

Eletricidade

Simulador de Potência

1. INTRODUÇÃO
2. EQUIPAMENTOS
3. UTILIZAÇÃO
4. RESULTADOS

AJUDA >
REINICIAR >
SAIR >

Para cada tipo de utilização, seleccione os equipamentos eléctricos que possui, indicando o número de equipamentos e a sua potência máxima. A escolha da potência máxima de cada equipamento é assistida pelo simulador sugerindo valores médios, bem como valores inferiores e valores superiores à média. Adicionalmente, poderá definir outro valor de potência máxima se conhecer em detalhe as características dos seus equipamentos.

Se possuir equipamentos eléctricos de consumo elevado que não estejam na listagem predefinida, poderá utilizar a última caixa de cada categoria para definir livremente as características desses equipamentos e que passarão a constar da sua listagem de equipamentos eléctricos.

Iluminação

<input type="text"/>	Lâmpadas incandescentes	<input type="text"/>	W	
<input type="text"/>	Lâmpadas de halogéneo	<input type="text"/>	W	
<input type="text"/>	Lâmpadas fluorescentes	<input type="text"/>	W	
<input type="text"/>	LFC (lâmp. economizadoras)	<input type="text"/>	W	
Adicionar outro				
<input type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input type="text"/>	W	>

Ambiente

<input type="text"/>	Ar condicionado reversível	<input type="text"/>	W	
<input type="text"/>	Irradiador a óleo	<input type="text"/>	W	
<input type="text"/>	Termoventilador	<input type="text"/>	W	
<input type="text"/>	Termoacumulador (Cald.)	<input type="text"/>	W	
<input type="text"/>	Acumulador de calor	<input type="text"/>	W	
<input type="text"/>	Aquecedor W.C.	<input type="text"/>	W	
Adicionar outro				
<input type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input type="text"/>	W	>

< ANTERIOR
SEGUINTE >

Simuladores - SIMULADOR DE POTÊNCIA A CONTRATAR

Eletricidade

Simulador de Potência

1. INTRODUÇÃO
2. EQUIPAMENTOS
3. UTILIZAÇÃO
4. RESULTADOS

Escolha o Cenário

Dia ▼

Novo Cenário

▶

Potência [kW]	Escalão de Potência a Contratar [kVA]	Preço Mensal da Potência a Contratar [euros] (sem IVA)
0	0	0

AJUDA >

REINICIAR >

RESULTADOS >

SAIR >

Preços mensais dos escalões de potência contratada

Potência (kVA)	1,15	2,30	3,45	4,60	5,75	6,90	10,35	13,80	17,25	20,70
Tarifa Simples (€)	2,54	4,46	4,83	6,28	7,72	9,16	13,48	17,80	22,12	26,44
Tarifa Tri-horária e Bi-horária (€)			4,83	6,28	7,72	9,16	13,48	17,80	22,12	26,44
Valores sem IVA.										

Utilize os vários cenários predefinidos para caracterizar a utilização dos seus equipamentos eléctricos. Deve indicar os aparelhos que pretende poder ligar **simultaneamente** em cada um dos cenários. Se desejar, utilize ainda cenários adicionais. Note que quanto maior o número de equipamentos e a respectiva potência eléctrica, maior será a potência a contratar necessária para a sua utilização simultânea.

Tenha em atenção que não deve seleccionar equipamentos que não costuma utilizar em simultâneo (ex.: ar condicionado e aquecimento).

Em cada tipo de equipamento escolhido, defina também o número de aparelhos que utiliza em simultâneo.

A escala de potência a contratar indica o valor de potência contratada necessária para a utilização simultânea dos equipamentos seleccionados e ainda o custo mensal do respectivo escalão de potência.

< ANTERIOR

SEGUINTE >

O que pagamos nas nossas faturas (estrutura)



Eletricidade

Figura 7-34 - Preço médio das tarifas de referência de venda a clientes finais, decomposição por atividade

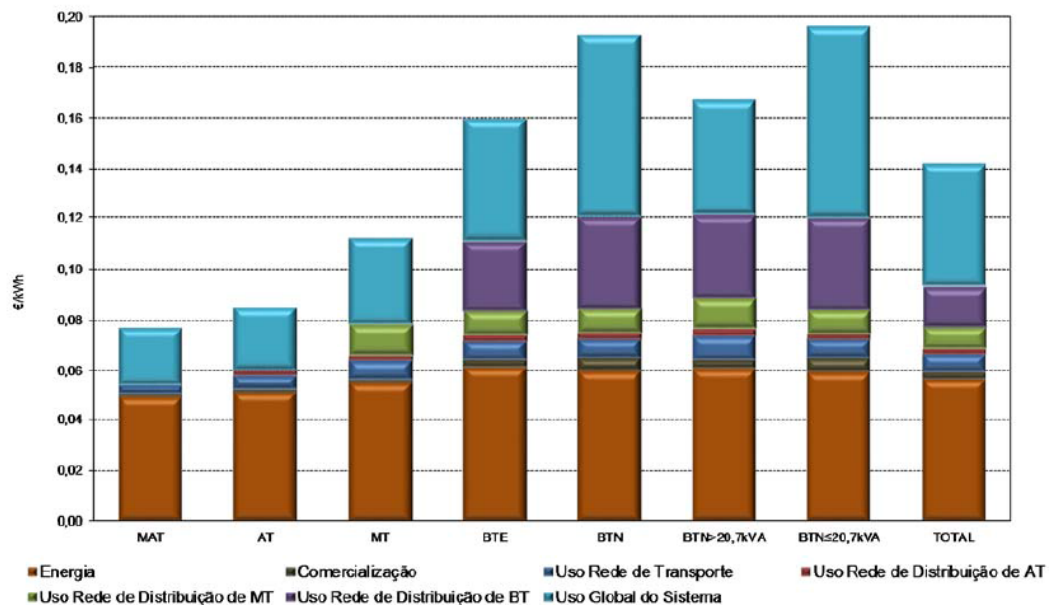
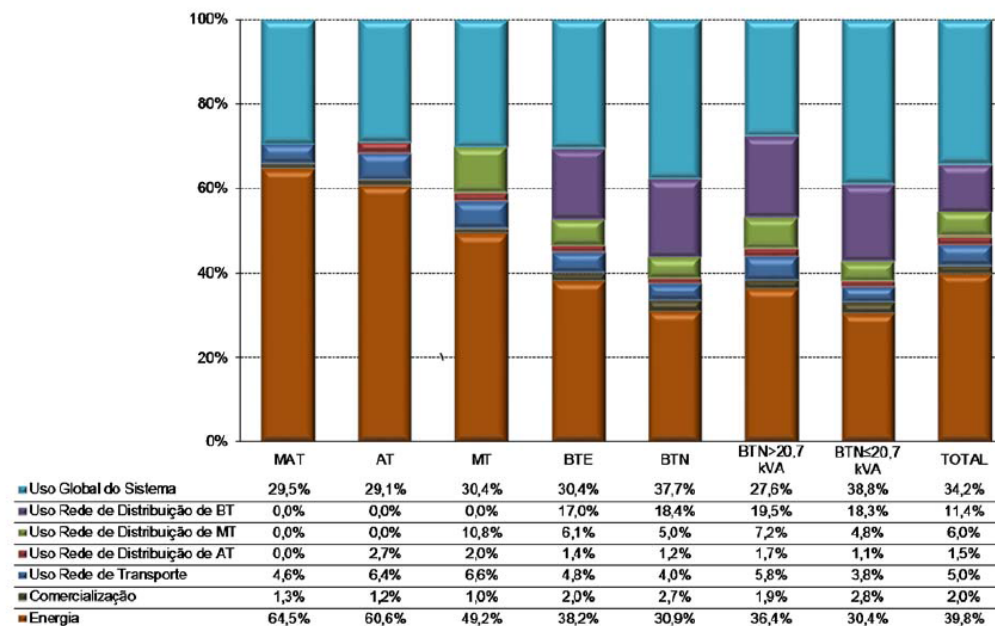
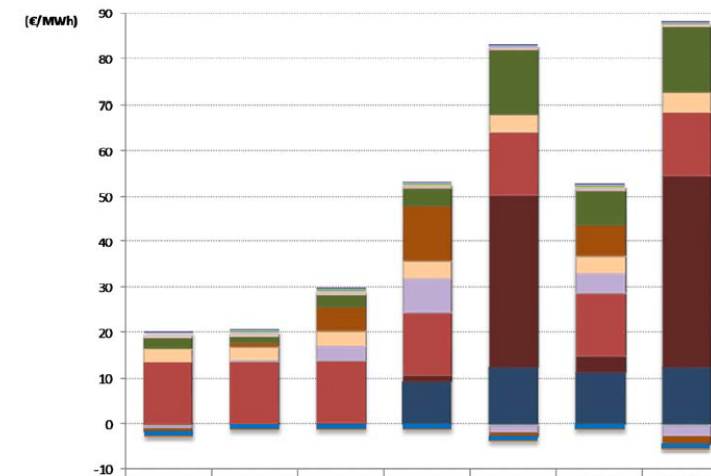
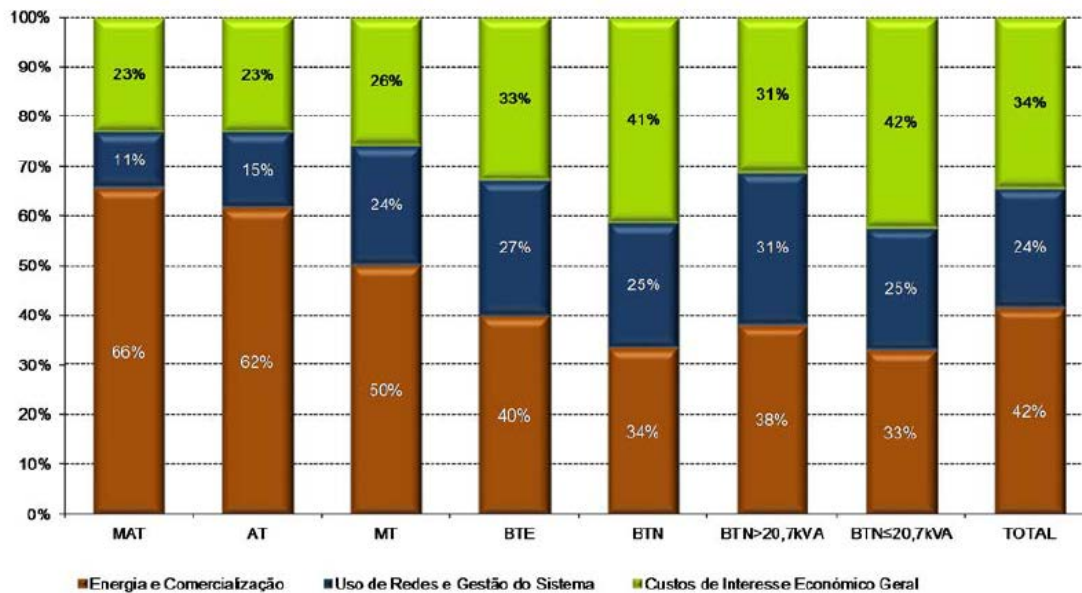


Figura 7-35 - Estrutura do preço médio das tarifas de referência de venda a clientes finais



Nota: dados tarifas 2017

Eletricidade

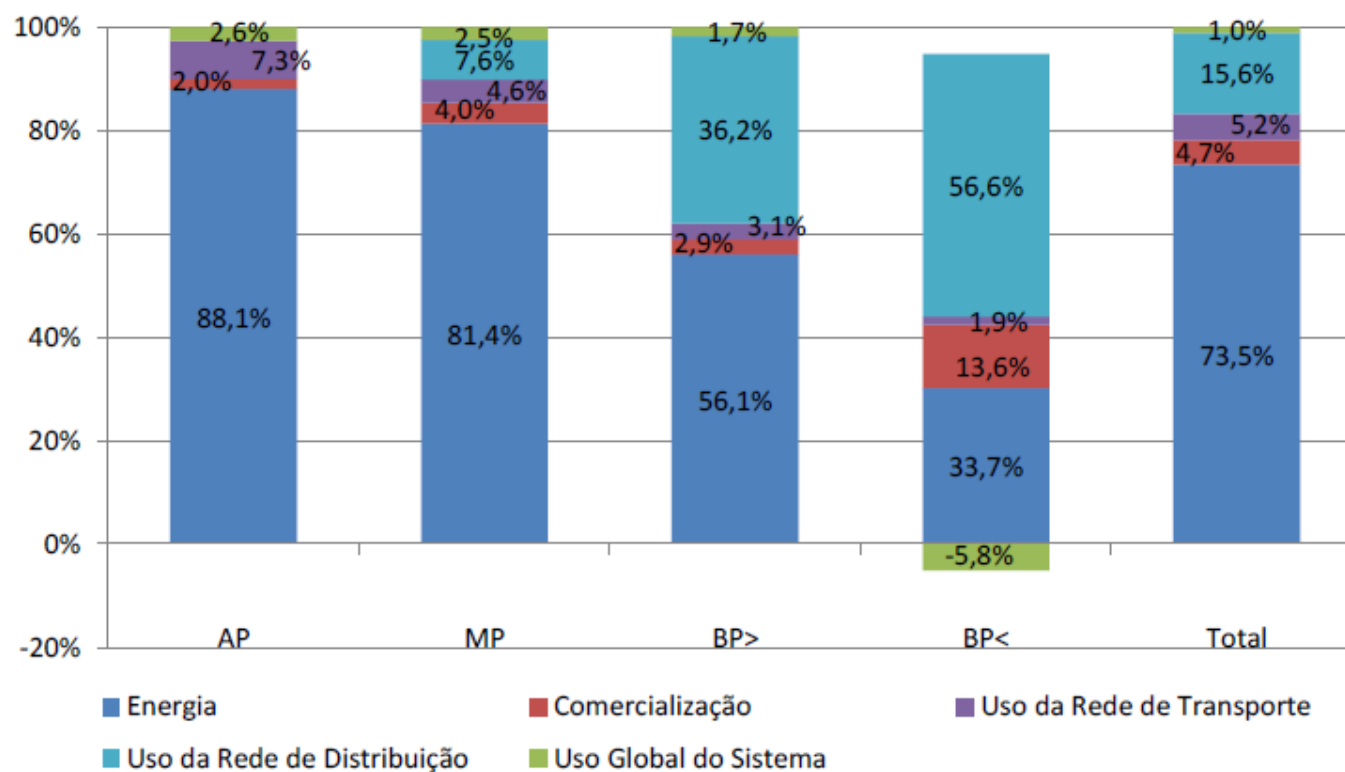


	MAT	AT	MT	BTE	BTN	BTN > 20,7kVA	BTN ≤ 20,7kVA
PPEC	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25
Terrenos	0,29	0,29	0,29	0,29	0,29	0,29	0,29
Sobreproveito	-0,10	-0,10	-0,10	-0,10	-0,10	-0,10	-0,10
Transf comercialização UGS	0,15	0,15	0,15	0,15	0,15	0,15	0,15
Ajust. de aquisição de energia	-0,98	-0,98	-0,98	-0,98	-0,98	-0,98	-0,98
Garantia de Potência	0,49	0,49	0,49	0,49	0,49	0,49	0,49
CMEC	2,16	1,52	2,78	4,04	13,84	7,60	14,62
Sobre custo CAE	-0,83	0,66	5,43	12,21	-1,02	7,09	-2,04
Anuidades de Défices	2,97	2,97	2,97	3,63	3,92	3,92	3,92
Sobre custo das RAs	-0,67	0,33	3,32	7,61	-1,53	4,09	-2,23
Sobre custo PRE- não DL 90/2006	13,82	13,82	13,82	13,82	13,82	13,82	13,82
Sobre custo PRE-DL 90/2006	0,00	0,00	0,19	1,20	37,83	3,62	42,10
Rendas Municípios	0,00	0,00	0,00	9,42	12,32	11,30	12,45
Outros	0,14	0,15	0,15	0,16	0,16	0,16	0,16

Nota: dados tarifas 2017

Gás natural

Figura 6-25 - Estrutura do preço médio das tarifas aditivas de Venda a Clientes Finais

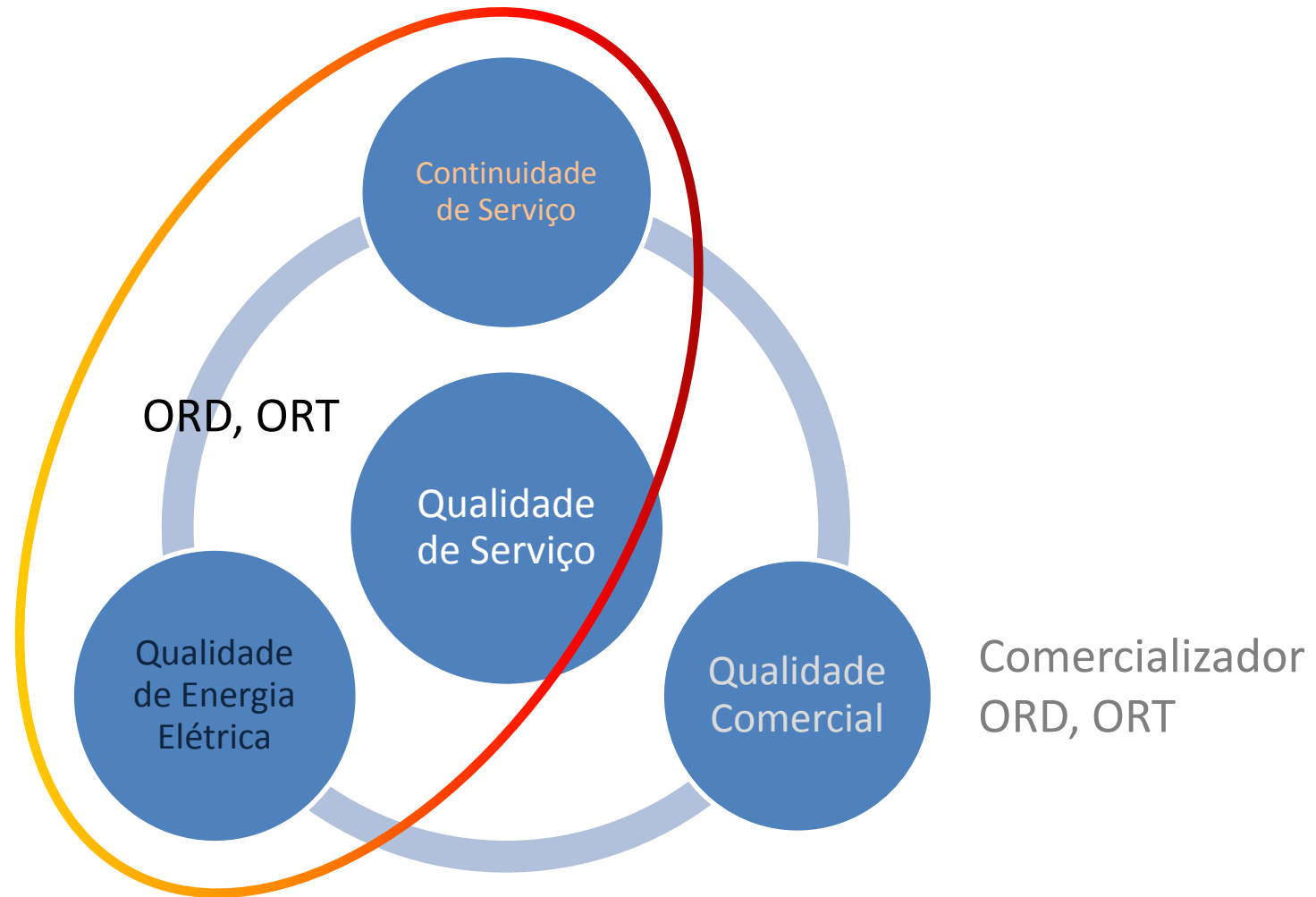


Nota: dados tarifas 2017/18

Qualidade de serviço técnica eletricidade

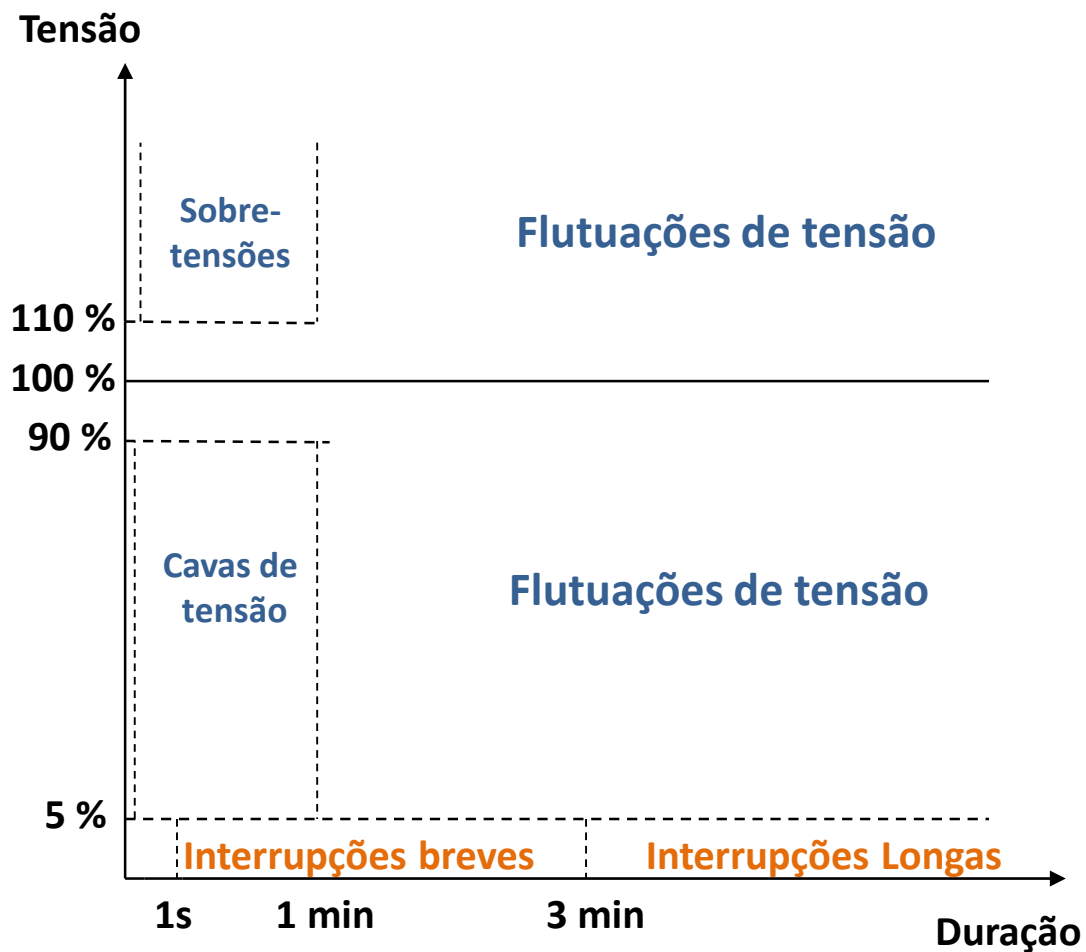


Dimensões da qualidade de serviço



Comercializador responde pela globalidade, tendo direito de regresso sobre os operadores de rede

Continuidade de serviço / Qualidade da energia elétrica



Continuidade de serviço

- Interrupções breves
- Interrupções longas

Qualidade da energia elétrica

- Valor eficaz da tensão
- Frequência
- Tremulação (*flicker*)
- Desequilíbrio sistema trifásico
- Distorção harmónica

- Cavas
- Sobretensões

Regulação da qualidade de serviço

- **Continuidade**
 - Zonas de qualidade de serviço
 - Indicadores e padrões para interrupções longas
 - Indicadores para interrupções breves
 - Compensações para incumprimento padrões individuais (longas)
 - Incentivo melhoria qualidade de serviço (média + pior servidos)
- **Qualidade da energia elétrica**
 - Referência norma NP EN 50160 (limites a valor eficaz da tensão, frequência, tremulação (*flicker*), desequilíbrio do sistema trifásico de tensões, distorção harmónica da tensão).
- **Transversal**
 - Monitorização obrigatória
 - Auditorias a procedimentos e informação
 - Planos de melhoria
 - Divulgação de informação
 - Comparação com outros países

O que pode um cliente esperar?

- Interrupções de serviço e perturbações na qualidade da energia são normais no funcionamento de uma rede elétrica
- Não se pode esperar *100%*
- Em termos contratuais o cliente tem direito ao que é estabelecido pela regulamentação (em especial o RQS) ou especificado no seu contrato
- Interrupções não significam necessariamente danos – matéria fora da competência da ERSE, a cargo dos tribunais (compensações estabelecidas no RQS – contratuais - não são indemnizações)

Padrões

A. PADRÕES GERAIS APLICÁVEIS ÀS INTERRUPÇÕES ACIDENTAIS LONGAS NAS REDES DE DISTRIBUIÇÃO EM MT E BT, POR ANO, PREVISTOS NO NÚMERO 1 - DO ARTIGO 20.º

Nível Tensão	Indicador	Zona Qualidade Serviço	Padrão
MT	SAIDI MT (horas)	A	3
		B	4
		C	7
	SAIFI MT (interrupção)	A	3
		B	5
		C	7
BT	SAIDI BT (horas)	A	3
		B	5
		C	8
	SAIFI BT (interrupção)	A	3
		B	5
		C	7

B. PADRÕES INDIVIDUAIS APLICÁVEIS ÀS INTERRUPÇÕES ACIDENTAIS LONGAS NA REDE DE TRANSPORTE EM MAT, POR ANO E POR CLIENTE, PREVISTOS NO ARTIGO 24.º

Nível Tensão	Indicador	Padrão
MAT	Nº Interrupções	3
	Duração total interrupções (horas)	0,75

C. PADRÕES INDIVIDUAIS APLICÁVEIS ÀS INTERRUPÇÕES ACIDENTAIS LONGAS NAS REDES DE DISTRIBUIÇÃO EM AT, MT E BT, POR ANO E POR CLIENTE, PREVISTOS NO ARTIGO 24.º

Nível Tensão	Indicador	Zona Qualidade Serviço	Padrão
AT	Nº Interrupções	A	6
		B	6
		C	6
	Duração total interrupções (horas)	A	3
		B	3
		C	3
MT	Nº Interrupções	A	8
		B	12
		C	18
	Duração total interrupções (horas)	A	4
		B	8
		C	12
BT	Nº Interrupções	A	10
		B	15
		C	20
	Duração total interrupções (horas)	A	6
		B	10
		C	17

Limites

Características da alimentação em baixa tensão			
Perturbação	Limites	Intervalo de avaliação	Percentagem de medidas dentro dos limites durante o intervalo
Frequência	$\pm 1\%$	Ano	99,5%
	+ 4% / - 6%		100,0%
Valor eficaz de tensão	$\pm 10\%$	Cada semana	95,0%
	+ 10% / - 15%		100,0%
Severidade da tremulação	$P_{lt} < 1$	Cada semana	95,0%
Distorção harmónica total	THD < 8%	Cada semana	95,0%

Sem limite definido

Cavas de tensão

Interrupções breves

Tensão residual	Número / Duração (milissegundos)				
	$10 < t \leq 200$	$200 < t \leq 500$	$500 < t \leq 1000$	$1000 < t \leq 5000$	$5000 < t \leq 60000$
$90 > u \geq 80$					
$80 > u \geq 70$					
$70 > u \geq 40$					
$40 > u \geq 5$					
$5 > u$					

Instalação

Rede

Responsabilidades partilhadas entre a instalação e a rede



Informação disponível para os clientes

edp distribuição

QUALIDADE DE ENERGIA ELÉTRICA

Resultados de monitorização
Conforme requisitos RQS.2013

ALENTEJO LITORAL

Concelhos:
Alcácer do Sal Grândola Odemira
Santiago do Cacém Sines

Posto de Transformação: SNS0245
Concelho: Sines
Código: 1513D2024500
Resultados de Qualidade de Energia: 2016

Escolha uma Subestação ou Posto de Transformação

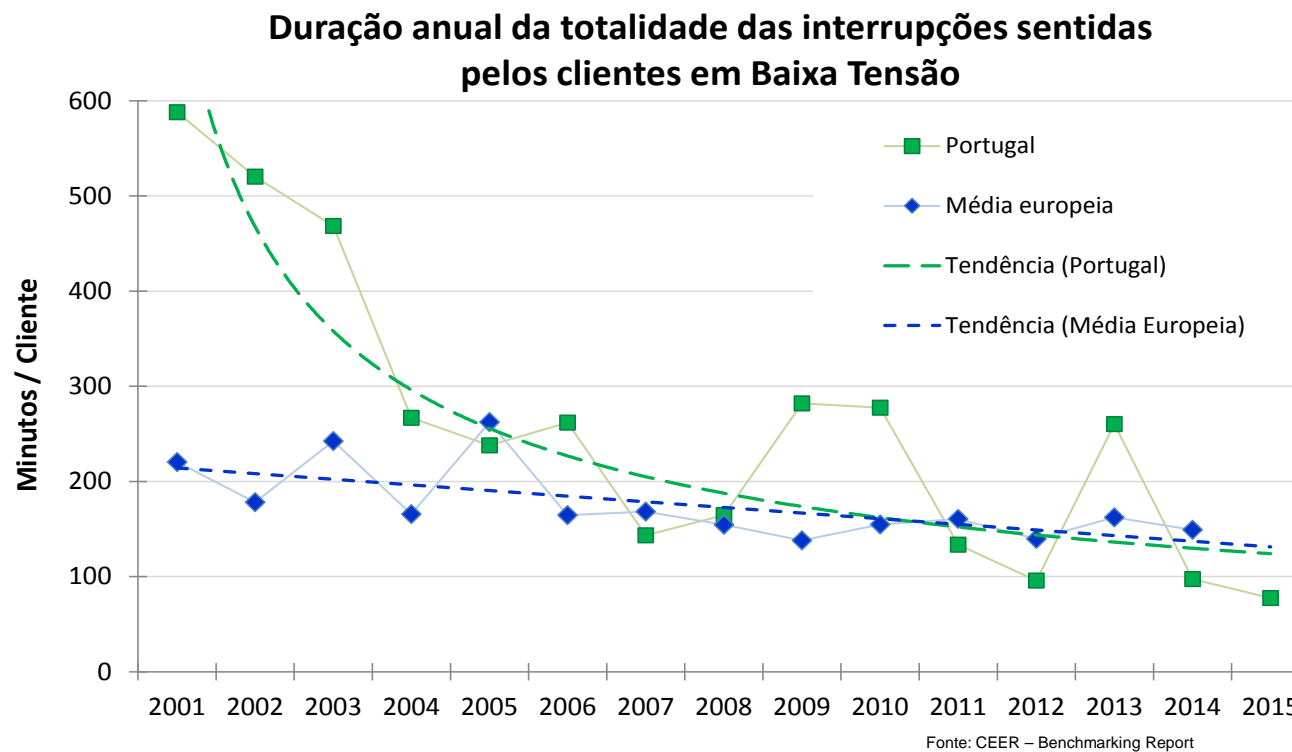
[voltar](#)

● Subestação (SE)
● Posto de transformação (PTD)

© Copyright 2014 - EDP Energias de Portugal. Todos os direitos reservados.

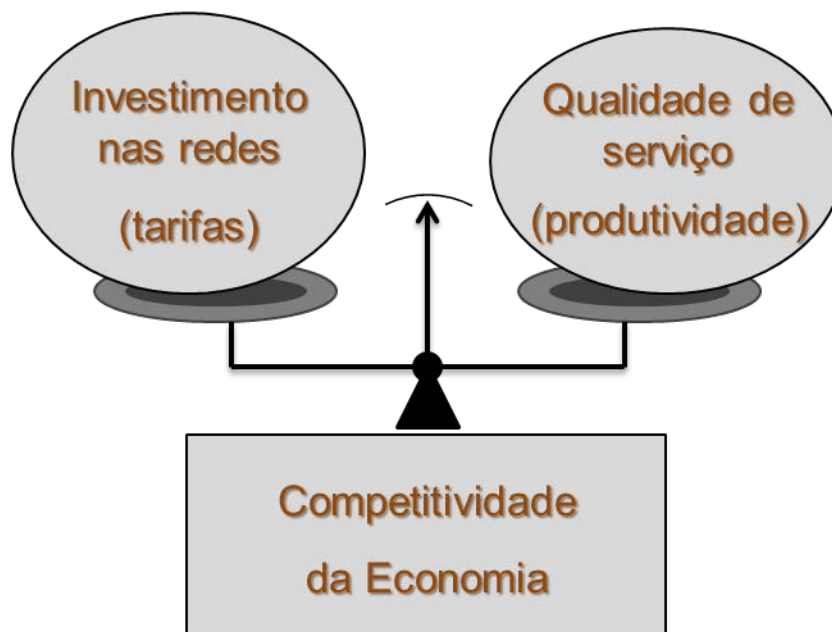
Como tem evoluído a continuidade de serviço

- Melhoria significativa nos últimos 15 anos
- Convergência com a média europeia
- Cumprimento de padrões



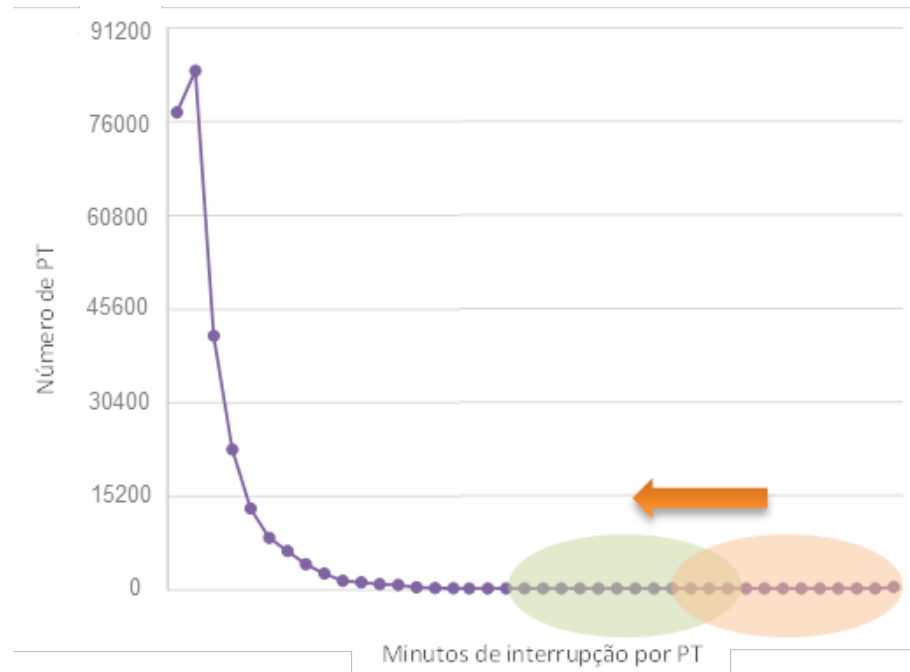
Como tem evoluído a continuidade de serviço

- Bom? Mau? Suficiente?
- Quem paga? Quem beneficia?

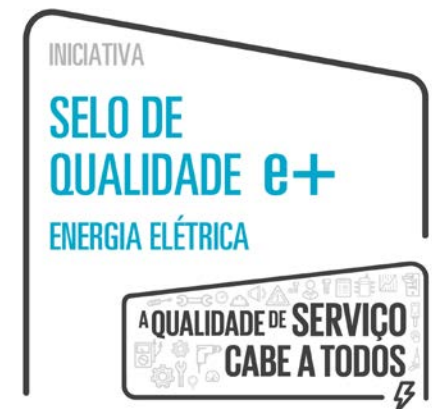


Foco das últimas medidas

- Diminuição de assimetrias
 - Mecanismo pior servidos



- Melhor adequação da qualidade prestada à qualidade necessária aos clientes
 - Selo de Qualidade e+
 - Ilhas de qualidade de serviço
 - Incentivo a parques com aumento de consumo e melhor qualidade



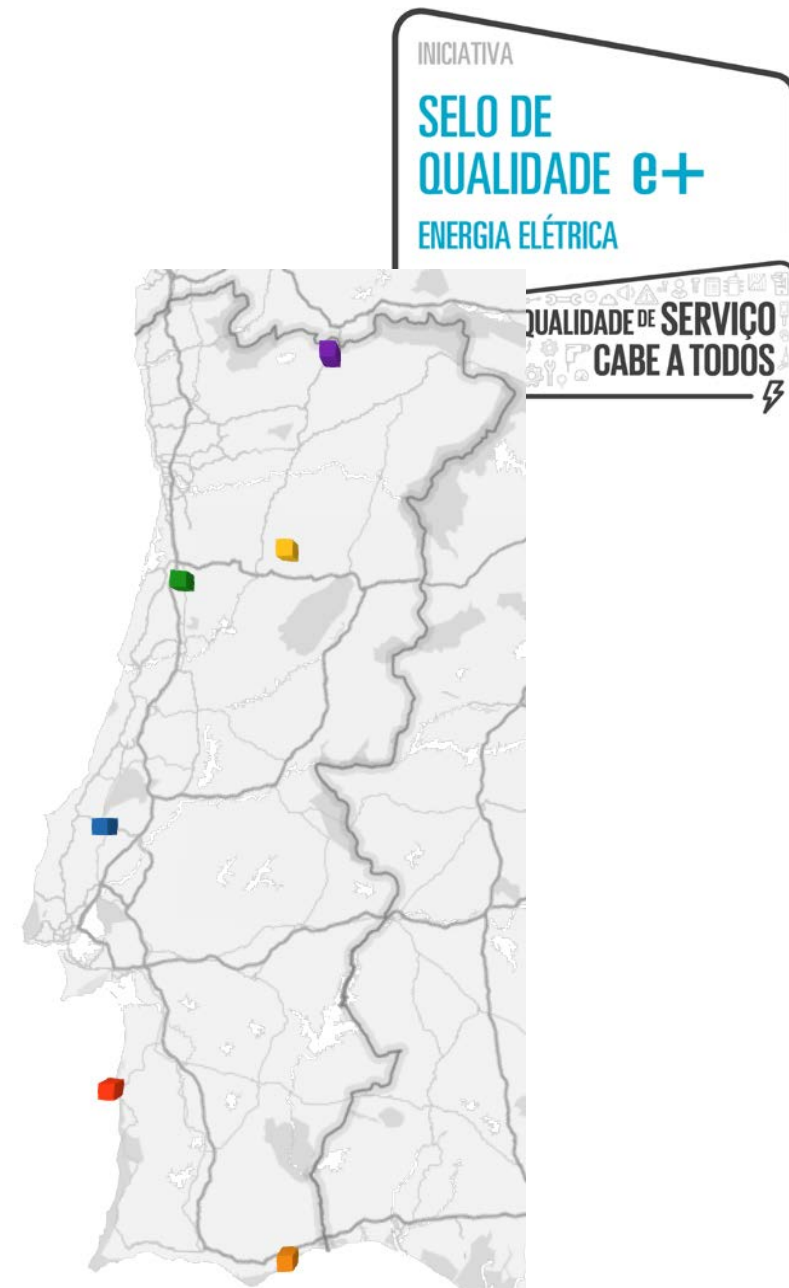
Selo de Qualidade e+ - projetos piloto

Principal objetivo da Iniciativa:

- Atestar a qualidade de serviço no fornecimento de energia elétrica nos parques empresariais e industriais aderentes, contribuindo para a sua promoção e competitividade.

Fase piloto, em curso:

- Parque Empresarial do Casarão – Câmara Municipal de Águeda
- Parque Empresarial de Chaves – Câmara Municipal de Chaves
- Parque de Negócios de Rio Maior – DEPOMOR e Câmara Municipal de Rio Maior
- Parque Empresarial de Sátão – Câmara Municipal de Sátão
- **Zona Industrial e Logística de Sines – AICEP Global Parques**
- Parque Empresarial de Tavira – Câmara Municipal de Tavira



Documentação

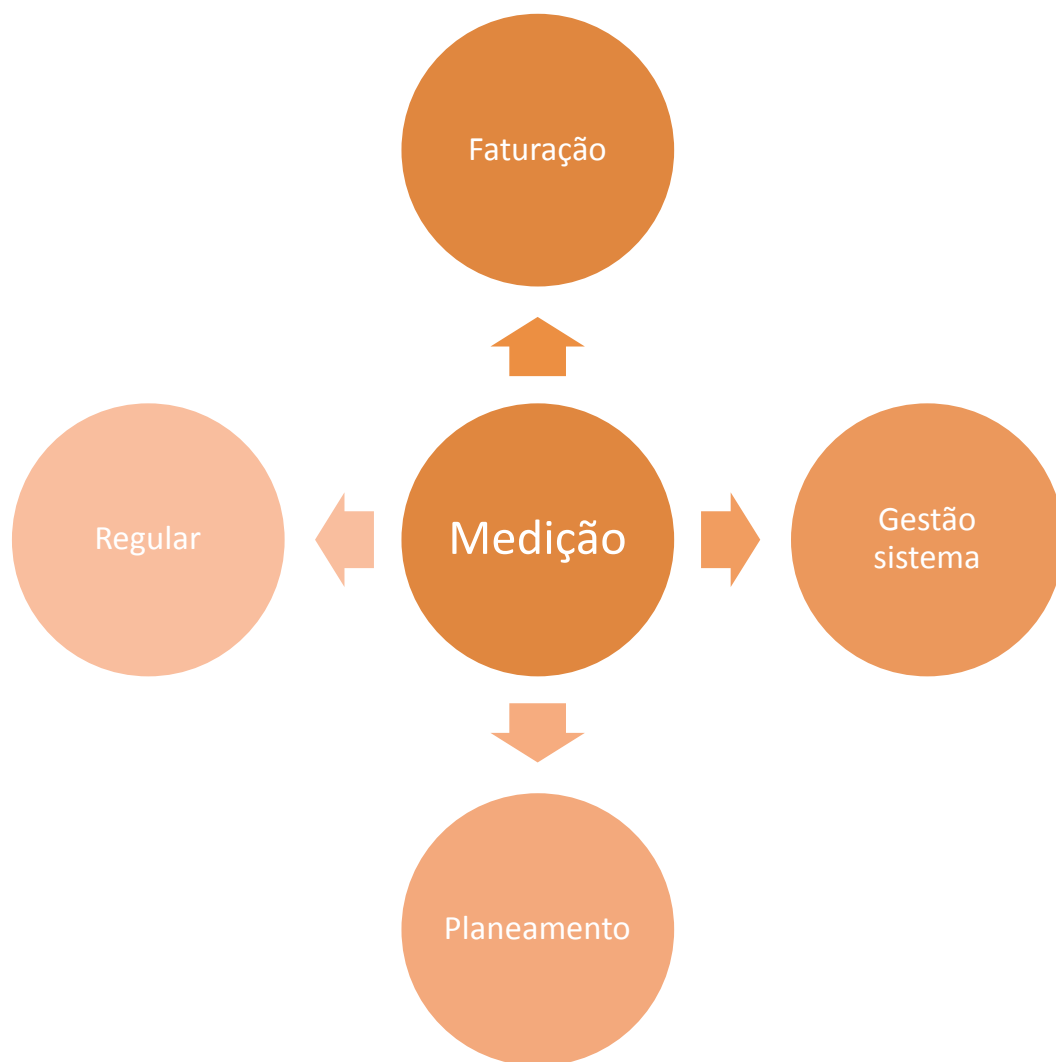
- Regulamento da Qualidade de Serviço
- Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço
- Relatório da Qualidade de Serviço da ERSE

Medição de energia elétrica e de gás natural

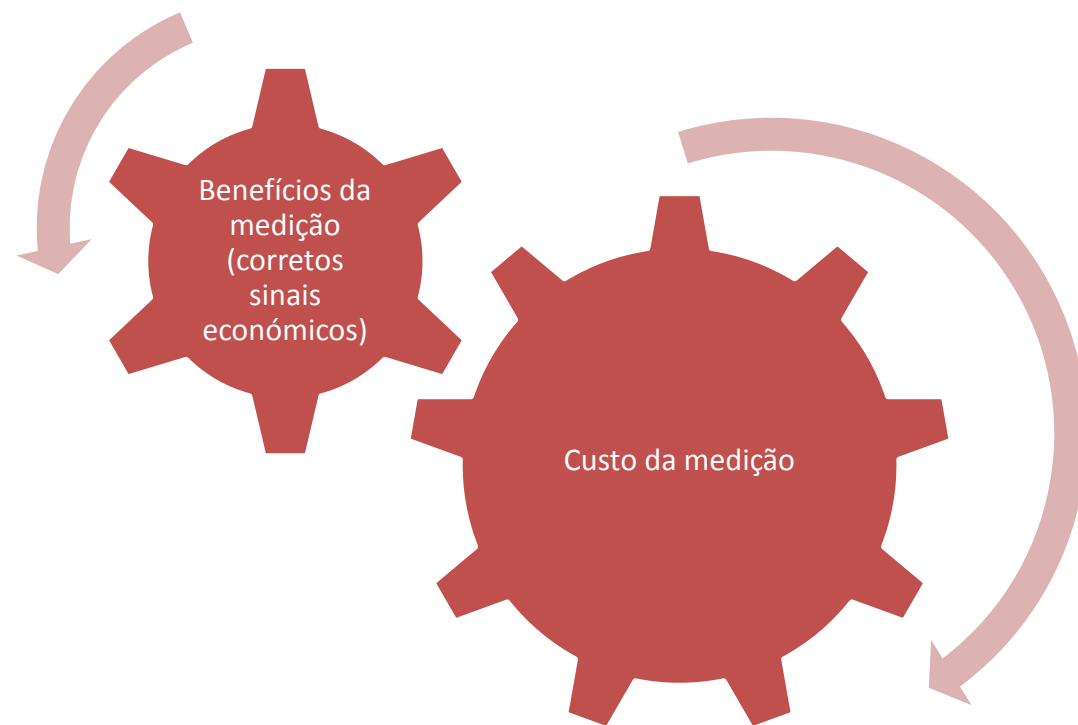


Objetivos da medição

Para quê?



Equilíbrio entre



Enquadramento regulamentar ERSE (EE, GN)

Regulamentos de Relações Comerciais Regras de relacionamento comercial, faturação e liquidação

- Regras de medição, leitura e disponibilização de dados
- Informação sobre preços, opções tarifárias, faturação, acordos de faturação
- Informação obrigatória na fatura aos clientes

Guias de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados

- Especificação técnica dos equipamentos de medição
- Procedimentos de verificação e ensaio dos sistemas de medição
- Correção de erros de medição e leitura
- Estimação dos consumos dos clientes
- Aplicação de perfis de consumo
- Fatores de conversão (PCI, T, P - GN)

Regulamento do Acesso às Redes (às Infra-estruturas) e às Interligações

- Perdas e autoconsumos

Documentos de Tarifas e Preços de Energia Elétrica e de Gás Natural

- Preços dos serviços regulados (Leitura extraordinária, interrupção/religação, ...)

Equipamentos de medição

- Obedecem à legislação / regulamentação aplicáveis (Governo, DGEG, ERSE, ...)
- Devem permitir a aplicação das opções tarifárias e dos ciclos horários estabelecidos (Reg. Tarifário)
- **Clientes - são um ativo dos operadores das redes** (Lei n.º 12/2008: não podem cobrar quantia a título de aluguer ou indemnização pelo seu uso), **que têm a responsabilidade de fornecer, instalar e manter**
- **Produtores – por regra, o contador é propriedade do produtor**
- **A verificação pode ser:**
 - **Periódica**
 - Periodicidade definida no Guia de Medição e na legislação sobre controlo metrológico (extra-competências da ERSE)
 - Encargos da responsabilidade do proprietário do equipamento
 - **Extraordinária**
 - Quando qualquer das partes detete/suspeite de um defeito de funcionamento
 - Encargos da responsabilidade do proprietário se o contador apresentar defeito; do cliente se o contador não apresentar defeito e tiver ele solicitado a verificação (custos de mercado, laboratório acreditado)

Leituras

- **Quem lê:** O operador, o cliente, o comercializador
A leitura de cliente tem o mesmo valor da leitura do operador
- **Periodicidades (obrigação para o operador de rede)**

Leitura local

Eletricidade

Tipo de Cliente	Periodicidades de Leitura de Ciclo
MT e BTE sem leitura remota	MENSAL
BTN	TRIMESTRAL
Circuitos de iluminação pública sem leitura remota	TRIMESTRAL

Leitura remota

Tipo de Cliente	Periodicidades de Leitura de Ciclo
MAT, AT, MT	DIÁRIA
BTE com leitura remota	MENSAL
Circuitos de iluminação pública com leitura remota	MENSAL

Gás natural

10 000 m³(n) < consumo anual < 100 000 m³(n): **mensal**
consumo anual < 10 000 m³(n): **2 meses** (bimestral)

consumo anual ≥ 100 000 m³(n): **diária ou intradiária**

Leituras – estimativas e leitura extraordinária

- Quando não existe leitura -> consumo estimado
- Leitura extraordinária – ORD tem direito a solicitar se:
 - **EE** BTN – num intervalo de 6 meses tiver tentado pelo menos uma vez e por facto imputável ao cliente a leitura não tenha sido possível
 - BTE, MT – num intervalo de 6 meses tiver tentado pelo menos duas vezes e por facto imputável ao cliente a leitura não tenha sido possível
 - Num intervalo de 6 meses tiver tentado pelo menos duas vezes e por facto imputável ao cliente a leitura não tenha sido possível
- **GN** Pagamento dos encargos com leitura extraordinária é responsabilidade do cliente
- Preço da leitura extraordinária: publicado anualmente pela ERSE (Preços de serviços regulados) (6,58 a 24,8 €+IVA, consoante setor e horário)
- Não realização da leitura extraordinária por não acordo na data ou facto imputável ao clientes -> interrupção do fornecimento

Estimativas de consumo

- Nem sempre é possível obter leituras com a periodicidade exigida (faturação mensal), pelo que se torna necessário estimar o consumo.
- Os métodos de estimativa a utilizar são os previstos nos Guias de Medição
- **Estimativa de leitura** = Última leitura real + Consumo estimado
 - Na inexistência de histórico (novos contratos, fraude, ...): Consumo anual por escalão de potência contratada / escalão de consumo

Em BTE e MT (Gás > 100 000 m³) não se fazem estimativas para efeitos de faturação

Grandezas a medir ou a determinar (para aplicação de tarifas)

Setor elétrico

- Potência (tomada, contratada, em horas de ponta)
- Energia (ativa, reativa (MAT, AT, MT e BTE))

Artigo 246.º Potência tomada

A potência tomada é o maior valor da potência ativa média, registado em qualquer período ininterrupto de 15 minutos, durante o intervalo de tempo a que a fatura respeita.

Artigo 248.º Potência em horas de ponta

A potência em horas de ponta (P_p) é a potência ativa média calculada de acordo com a fórmula seguinte:

$$P_p = E_p / H_p$$

em que:

E_p - energia ativa no ponto de medição em horas de ponta, durante o intervalo de tempo a que a fatura respeita.

H_p - número de horas de ponta, durante o intervalo de tempo a que a fatura respeita.

Grandezas a medir ou a determinar (para aplicação de tarifas)

Setor elétrico

- Potência (tomada, contratada, em horas de ponta)

Artigo 248.º

Potência em horas de ponta

A potência em horas de ponta (P_p) é a potência ativa média calculada de acordo com a fórmula seguinte:

$$P_p = E_p / H_p$$

em que:

E_p - energia ativa no ponto de medição em horas de ponta, durante o intervalo de tempo a que a fatura respeita.

H_p - número de horas de ponta, durante o intervalo de tempo a que a fatura respeita.

Grandezas a medir ou a determinar (para aplicação de tarifas)

Setor elétrico

- Energia (ativa, reativa (MAT, AT, MT e BTE))

Escalão	Descrição	Factor multiplicativo
Escalão 1	Correspondente a $\text{tg } \varphi$ superior ou igual a 30% e inferior a 40%	0,33
Escalão 2	Correspondente a $\text{tg } \varphi$ superior ou igual a 40% e inferior a 50%	1,00
Escalão 3	Correspondente a $\text{tg } \varphi$ superior ou igual a 50%	3,00

Nota: Regras de faturação energia reativa Despacho nº 7253/2010, de 19 de abril e Despacho nº 12605/2010, de 29 de julho (fatores multiplicativos)

Grandezas a medir ou a determinar (para aplicação de tarifas)

Setor elétrico

- Medição a tensão diferente do fornecimento:
 - Medição em nível de tensão mais elevado é mais onerosa
 - As quantidades medidas devem ser referidas à tensão de fornecimento, tendo em conta as perdas nos transformadores (enrolamentos e ferro)
 - Regras no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados de Consumo

Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados

40. INSTALAÇÕES DE CLIENTES FINAIS COM MEDIÇÃO A TENSÃO DIFERENTE DA TENSÃO DE FORNECIMENTO

Sempre que a medição da potência e das energias ativa e reativa em pontos de medição de instalações de clientes finais não seja efetuada à tensão de fornecimento, as quantidades medidas devem ser referidas à tensão de fornecimento, tendo em conta as perdas nos transformadores de potência.

Para determinar as quantidades medidas à tensão de fornecimento são consideradas as perdas no ferro dos transformadores de potência e as perdas no cobre dos seus enrolamentos, de acordo com o disposto nos pontos seguintes.

Correção de volumes medidos e conversão

- Os equipamentos de medição registam o volume de gás natural (m³)
- Para faturar em unidades de energia (kWh) é necessário converter os volumes medidos para energia

$$E = V \times F_{\text{conversão}}$$

$$F_C = PCS \times F_{\text{correção volume}}$$

$$F_{\text{correção volume}} = F_{\text{correção temperatura}} \times F_{\text{correção pressão}}$$

$$E = V \times PCS \times F_{CT} \times F_{CP}$$

- $F_{CT} = 273,15 / (273,15 + T_{\text{gás}})$, $T_{\text{gás}}$ é a temperatura média no ponto de medida **na região onde se situa a instalação** (ex.: Lisboa gás 15°C → $F_{CT}=0,947944$, Portgás 11°C → $F_{CT}=0,961288$)
- $F_{CP} = (P_C + 1,01325) / 1,01325$, P_C é a pressão de fornecimento em *bar* (pressão de calibração do redutor a montante do equipamento de medição)
- PCS – média dos PCS mensais em cada ponto de entrega; O PCS é medido pelo operador da rede de transporte e publicado com detalhe diário (<https://www.ign.ren.pt/monitorizacao-da-qualidade-do-gn>).

Grandezas a medir ou a determinar (para aplicação de tarifas)

Setor do gás natural

- Capacidade utilizada

Artigo 206.º

Capacidade utilizada

1 - Para efeitos do disposto no Artigo 205.º, a capacidade utilizada corresponde ao máximo consumo diário registado nos 12 meses anteriores, incluindo o mês a que a fatura respeita, em kWh/dia.

- Energia (em kWh; equipamento de medição regista volume)

Procedimento fraudulento no setor elétrico

- **DL 328/90, de 22 de outubro**
 - Verificação do procedimento e apuramento de responsabilidade civil e criminal obedecem às regras da legislação aplicável (tribunais)
 - As entidades lesadas têm o direito de serem ressarcidas das quantias devidas (considerar regime de tarifas e preços aplicável ao período em que perdurou o procedimento)
- **Guia de Medição do setor elétrico** - regras para a determinação de consumo associado a procedimento fraudulento (“acerto de faturação”)
 - Tipificação, Período de tempo, Energia, Potência
- **Guia de Medição do setor do gás natural**

Faturação de energia elétrica e de gás natural



Faturação e encargos

- A faturação dos clientes pelos comercializadores baseia-se na informação de consumo disponibilizada pelos operadores das redes de distribuição
- **Periodicidade**
 - **mensal**, salvo acordo em contrário
 - **Inobservância da periodicidade acordada**: fracionamento mensal a pedido do cliente
- **Preços e tarifas**
 - Preços dos comercializadores são acordados livremente com os seus clientes (refletem parcela relativa à tarifa de acesso às redes – componente de redes de transporte e de distribuição, e componente de gestão do sistema)
 - Comercializadores de último recurso: praticam **tarifas transitórias** publicadas pela ERSE ao abrigo do Regulamento Tarifário
- **Opções tarifárias**
 - A opção tarifária é da escolha do cliente (duração mínima de 1 ano, salvo acordo entre as partes)
- **Os comercializadores devem disponibilizar aos clientes, através da fatura, os elementos necessários a uma completa e clara compreensão dos valores medidos e faturados.**

Faturação e encargos

- **Setor elétrico:**

- Os encargos de potência são faturados de acordo com:
 - BTN - em €/mês, dependente do escalão de potência
 - BTE, MT, AT – em €/kW, potência contratada e potência em horas de ponta

Nota: a interrupção por facto imputável ao cliente não suspende faturação da potência contratada
- A energia ativa é faturada para cada período horário, por opção tarifária e por nível de tensão, em €/kWh
- A energia reativa é apenas faturada nos fornecimentos em MAT, AT, MT e BTE

- **Setor do gás natural:**

- Termo fixo mensal (por nível de pressão, escalão de consumo)
- Nota: interrupção por facto imputável ao cliente não suspende faturação
- Energia (por período tarifário, escalão de consumo, nível de pressão, em €/kWh)

Encargos - Prazos de pagamento

- **Prazos de pagamento**

- Prazo limite de pagamento é de, pelo menos, 10 dias úteis a contar da data de apresentação da fatura aos clientes de eletricidade em BTN e aos clientes domésticos de gás natural.
- 20 dias úteis para clientes economicamente vulneráveis
- Em BTE, MT, AT, MAT o prazo de pagamento é definido contratualmente.

O não pagamento coloca o cliente em mora:

há lugar à cobrança de juros de mora e pode haver interrupção de fornecimento

Conteúdo da fatura

- Elementos necessários à compreensão do valor faturado (preços, quantidades, período de faturação)
- Parcela relativa a acesso às redes (uso de redes e UGS)
- Prazo e meios de pagamento
- Desconto tarifa social, quando aplicável
- Data preferencial para comunicação de leituras
- Fator conversão para kWh – gás natural
- Rotulagem
- Outras taxas, custos
- Contactos

Quadro legal e regulamentar:

ERSE

- Decreto-Lei n.º 97/2002, de 12 de abril, com a última alteração introduzida pelo Decreto-Lei n.º 84/2013, de 25 de junho, que o republicou - **Estatutos da ERSE.**
- Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto – **Lei-Quadro das Entidades Reguladoras**, alterada pela Lei n.º 12/2017, de 2 de maio.
- Lei n.º 9/2013, de 28 de janeiro – **Regime Sancionatório da ERSE.**
- Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de março (alterado pelo Decreto-Lei n.º 205/2015, de 23 de setembro) – **Práticas Comerciais Desleais.**

Quadro legal e regulamentar:

Eletricidade:

- Decreto-Lei n.º 29/2006, de 15 de fevereiro, com a última alteração dada pelo Decreto-Lei n.º 215-A/2012, de 8 de outubro, que o republicou – estabelece as bases e princípios gerais de **organização e funcionamento do Sistema Elétrico Nacional (SEN)**.
- Decreto-Lei n.º 172/2006, de 23 de agosto, com a última alteração dada pelo Decreto-Lei n.º 215-B/2012, de 8 de outubro, que o republicou – **legislação complementar** ao Decreto-Lei n.º 29/2006.
- Regulamento n.º 561/2014, de 22 de Dezembro - **Regulamento de Relações Comerciais**.
- Regulamento n.º 455/2013, de 29 de novembro - **Regulamento da Qualidade de Serviço**.
- Regulamento n.º 560/2014, de 22 de dezembro - **Regulamento do Acesso às Redes e às Interligações**.
- Diretiva da ERSE n.º 6/2015, de 27 de abril – **Ficha Contratual Padronizada**.
- Despacho n.º 3278-A/2006, de 10 de fevereiro - **Conjunto mínimo de informações a integrar as condições gerais dos contratos de fornecimento com os CUR**.
- Despacho n.º 9975/2009, de 14 de abril - **Metodologia de cálculo do valor das cauções**.

Quadro legal e regulamentar:

Gás Natural:

- Decreto-Lei n.º 30/2006, de 15 de fevereiro, com a última alteração dada pelo Decreto-Lei n.º 230/2012, de 26 de outubro, que o republicou – estabelece as bases e princípios gerais de **organização e funcionamento do Sistema Nacional de Gás Natural (SNGN)**.
- Decreto-Lei n.º 140/2006, de 26 de julho, com a última alteração dada pelo Decreto-Lei n.º 231/2012, de 26 de outubro, que o republicou – **legislação complementar** ao Decreto-Lei n.º 30/2006.
- Regulamento n.º 416/2016, de 29 de abril - **Regulamento de Relações Comerciais**.
- Regulamento n.º 139-A/2013, de 16 de abril - **Regulamento da Qualidade de Serviço**.
- Regulamento n.º 435/2016, de 9 de maio- **Regulamento do Acesso às Redes, às Infraestruturas e às Interligações**.
- Diretiva da ERSE n.º 6/2015, de 27 de abril – **Ficha Contratual Padronizada**.

Quadro legal e regulamentar:

Proteção do Consumidor/Utente:

- Lei n.º 24/96, de 31 de julho (última alteração pela Lei n.º 10/2013, de 28 de janeiro) – **Lei da Defesa do Consumidor.**
- Lei n.º 23/96, de 26 de julho (última alteração Lei n.º 10/2013, de 28 de janeiro) – **Lei dos Serviços Públicos Essenciais.**
- Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro (alterado pelo Decreto-Lei n.º 47/2014, de 28 de julho) – **Vendas à distância e fora do estabelecimento comercial.**
- Decreto-Lei n.º 195/99, de 8 de junho (última alteração dada pelo DL n.º 2/2015, de 6 de janeiro) – **Cauções.**
- Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro (última alteração DL n.º 323/2001, de 17 de dezembro) – **Regime das cláusulas contratuais gerais.**



ERSE

ENTIDADE
REGULADORA
DOS SERVIÇOS
ENERGÉTICOS

ERSE **FORMA**
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>

OBRIGADO!