

# CONTRATOS DE ENERGIA

25 de outubro de 2016



## Principais competências da ERSE

### Regulamentação

Aprova regulamentos e outros atos normativos

### Regulação

Fixa tarifas e preços

### Supervisão

- Verifica cumprimento das regras
- Supervisão de mercados
- Inspeção registos 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, AR, AdC, DGC, DGEG, Tribunais, etc.

## Conceitos: Serviço Público e Serviço Universal

Considera-se serviço público toda a atividade destinada a satisfazer as necessidades de interesse geral, fundamentais para toda a comunidade.

O fornecimento de eletricidade e de gás natural são serviços públicos essenciais (Lei n.º 23/96, de 26 de julho).

A prestação de serviços públicos deve orientar-se por princípios de igualdade no acesso e no tratamento, de continuidade e qualidade, adaptando-se às necessidades que visa satisfazer.

## Conceitos: Serviço Público e Serviço Universal

**Eletricidade:** “Os Estados-Membros devem impor às empresas de distribuição a obrigação de ligarem os clientes às respetivas redes, (...)” “Os Estados-Membros devem garantir que todos os clientes tenham direito ao fornecimento de eletricidade (...)”

Obrigação de ligação + Obrigação de fornecimento =



**Gás natural:** “Os Estados-Membros devem garantir que todos os clientes ligados à rede de gás tenham direito ao fornecimento de gás (...)”

Obrigação de fornecimento dos clientes ligados à rede =



## Contrato único vs duas empresas: comercialização e distribuição

O relacionamento comercial com os clientes é assegurado pelo **comercializador**, com quem é celebrado um contrato de fornecimento de eletricidade e/ou de gás natural.

As matérias relativas a **ligações às redes**, **avarias** e **leituras dos contadores** podem ser tratadas diretamente com o **operador da rede**, a cujas redes a instalação do cliente se encontra ligada, devendo ser devidamente informado pelo seu comercializador.

### Porquê?

Liberalização do mercado da energia faz-se ao nível da **comercialização**.

A **distribuição** de eletricidade e de gás natural são objeto de concessão de serviço público em regime de exclusividade.

Comercialização



Distribuição

## 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:

O fornecimento de eletricidade ou de gás natural deve ser contratado com um comercializador.

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

Todos os consumidores de eletricidade ou de gás natural podem escolher o seu **comercializador no mercado liberalizado**.

### Comercializadores de Último Recurso (CUR):

Os clientes economicamente vulneráveis podem optar entre um comercializador livre e um CUR (preços regulados pela ERSE).

O CUR deve ainda celebrar contrato em locais onde não exista oferta no mercado ou em situação de impedimento para o exercício da atividade pelo comercializador livre.

## Com quem celebrar contrato de fornecimento

### 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.

### 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 m<sup>3</sup> (gás natural) – pelo menos na internet.
- Conteúdo mínimo das propostas contratuais\*.

## Ficha contratual padronizada\*

Visa harmonizar a informação pré-contratual e contratual prestada pelos comercializadores aos consumidores:

- Permite uma **maior transparência** nas ofertas em mercado
- Melhor **assimilação da diversidade** das ofertas
- Maior **comparabilidade** das ofertas em mercado
- **Escolha** mais **consciente** por parte dos consumidores

É de entrega obrigatória pelos comercializadores aos clientes com as propostas de fornecimento:

- Abrange as fases prévia (informação pré-contratual) e da contratação (integra o próprio contrato, após a sua celebração).
- É centrada nos aspetos principais das ofertas em mercado.

## A ficha contratual 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 m<sup>3</sup>.

## 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

## Ficha contratual padronizada – Parte I

Parte I - IDENTIFICAÇÃO DO COMERCIALIZADOR E DA OFERTA	
<b>Comercializador (fornecedor)</b>	«Designação comercial do comercializador, conforme inscrito no contrato de fornecimento»
<b>Oferta comercial (designação)</b>	«Designação completa da oferta comercial disponibilizada»
<b>Segmento da oferta</b>	«Especificação do segmento a que a oferta se destina (p.e., Baixa tensão, clientes particulares com potência até 6,9 kVA e Baixa pressão, clientes particulares até 2.º escalão de gás natural)»
<b>Contactos comerciais, para reclamação e pedido de informação</b>	«Identificação dos contactos comerciais a utilizar com o comercializador, incluindo os que são específicos da oferta comercial e os que são de utilização genérica»
<b>Contacto para assistência técnica ou avarias</b>	«Identificação dos contactos para comunicação de avarias ou necessidade de assistência técnica e menção de custo associado»
<b>Contacto para leituras de contador</b>	«Identificação dos contactos para comunicação de leituras e menção de custo associado»

Identificar o **comercializador**

Identificar a **oferta**

Identificar os **contactos** comerciais e operacionais da **oferta**

## Ficha contratual padronizada – Parte II

Parte II - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DA OFERTA	
<b>Fornecimento</b>	<input type="checkbox"/> Eletricidade <input type="checkbox"/> Gás natural <input type="checkbox"/> Dual (Elet.+Gás Natural)
<b>Duração</b>	____ meses ou até à data de _____ (ddmmaaaa) <input type="checkbox"/> Renovação automática
<b>Validade da oferta</b>	<input type="checkbox"/> Permanente <input type="checkbox"/> Promocional, até _____ (ddmmaaaa)
<b>Fidelização</b>	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim, por _____ meses Benefício associado: _____ Custo quebra de fidelização: _____
<b>Indexação de preço</b>	<input type="checkbox"/> Preço indexado na eletricidade <input type="checkbox"/> Preço indexado no gás natural
<b>Faturação</b>	Periodicidade _____ Pagamento até ____ dias da emissão da fatura <input type="checkbox"/> Fatura eletrónica obrigatória <input type="checkbox"/> Modalidade de pagamento fixo
<b>Meio(s) de pagamento</b>	_____ (identificar todos os disponíveis) Preço diferenciado? <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim Se sim, quais os que têm custo adicional: _____
<b>Prazo de resposta a reclamações</b>	____ dias úteis <input type="checkbox"/> Sem compensação <input type="checkbox"/> Com compensação Valor da compensação: _____ €
<b>Serviços adicionais</b>	«Especificação do serviço» Custo mensal de _____ €

Caracterizar o **fornecimento**  
(ou o serviço), incluindo a  
**duração**

**Validade da oferta**

**Fidelização na oferta**

**Detalhes da faturação na oferta**

**Meios de pagamento na oferta**

**Tratamento de reclamações na oferta**

**Serviços adicionais associados à oferta**

## Ficha contratual padronizada – Parte III

Parte III.ele - Fornecimento de ELETRICIDADE	
<b>CPE</b> <sup>(1)</sup>	PT_____
<b>Potência contratada</b>	_____
<b>Preço total</b> <sup>(2)</sup>	_____, para fornecimento indicativo de 100 kWh/mês
<b>Preço atual da energia</b>	<input type="checkbox"/> Fixo, de _____ <input type="checkbox"/> Indexado, a _____ Cálculo do preço indexado: _____ Informação do indexante disponível em: _____
<b>Opção tarifária</b>	<input type="checkbox"/> Simples <input type="checkbox"/> Bi-horária <input type="checkbox"/> Tri-horária <input type="checkbox"/> Outra: _____
<b>Emissões de CO2</b>	_____ g CO2/100 kWh, de acordo com última informação anual

Parte III.gn - Fornecimento de GÁS NATURAL	
<b>CUJ</b> <sup>(1)</sup>	PT_____
<b>Escalão de consumo</b>	_____
<b>Preço total</b> <sup>(2)</sup>	_____, para fornecimento indicativo de 100 kWh/mês
<b>Preço atual da energia</b>	<input type="checkbox"/> Fixo, de _____ <input type="checkbox"/> Indexado, a _____ Cálculo do preço indexado: _____ Informação do indexante disponível em: _____

Identificar o **local de consumo**

Identificar o **preço** e a forma de **perceber**, incluindo **indexação** (se existir)

## Ficha contratual padronizada – Parte IV

Parte IV - Informação ao CONSUMIDOR	
<b>TARIFA SOCIAL</b>	«Informação sobre as condições de aplicação da tarifa social, atribuição dos mesmos e meios de contacto com o comercializador para este efeito»
<b>CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS</b>	«informação sobre a condição de cliente com necessidades especiais (CNE), respetivos direitos e forma de contacto com o comercializador para esclarecimento de dúvidas ou solicitação da condição de CNE»

Informação sobre o acesso à  
**tarifa social**

Informação sobre o acesso à  
condição de **cliente com**  
**necessidades especiais**

# Exemplos de ficha padronizada


**Atendimento a clientes** 808 53 53 53  
8h às 22 horas/dias úteis  
energia.edp.pt

Original

**FICHA NORMALIZADA DE OFERTA DE FORNECIMENTO DE ENERGIA**

**1. IDENTIFICAÇÃO DO COMERCIALIZADOR E DA OFERTA**

Comercializador (fornecedor) EDP Comercial - Comercialização de Energia, S.A.

Oferta comercial (designação)  Casa  Negócios  Casa Total  Negócios Total  Condomínios  Outra: Energy2move

Segmento da oferta  Particulares  Baixa tensão normal, potências contratadas de 1,15 kVA a 41,4 kVA  
 Negócios  Baixa pressão inferior, escalões de consumo 1, 2, 3 e 4

Contactos comerciais, para reclamação e pedido de informação 808 53 53 53 (dias úteis das 8h às 22h, custo de uma chamada local), em energia.edp.pt ou edponline.edp.pt, através do email servicoaocliente@edp.pt ou nas nossas lojas e agentes EDP

Assistência técnica Eletricidade: 800 506 506 (chamada gratuita, 24h) | Gás Natural: consulte a tabela abaixo (chamada gratuita, 24h)

Lecturas do contador Eletricidade e Gás Natural: 800 105 353 (chamada gratuita, 24h)

**2. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DA OFERTA**

Fornecimento  Eletricidade  Gás natural  Dual (Eletricidade+Gás Natural)

Duração 12 meses ou até à data de \_\_\_\_\_ (ddmmaaaa)  Renovação automática

Validade da oferta  Permanente  Promocional, até \_\_\_\_\_ (ddmmaaaa)

Fidelização  Não  Sim, por \_\_\_\_\_ meses. Benefício associado: \_\_\_\_\_ Custo quebra de fidelização: \_\_\_\_\_

Indexação de preço  Preço indexado na eletricidade  Preço indexado no gás natural  Sem indexação de preços

Faturação Periodicidade:  Mensal  Bimestral  Anual  
Modalidade de pagamento:  Fixo  Até \_\_\_\_\_ dias da emissão da fatura  Fatura eletrónica obrigatória

Melo(s) de pagamento  Débito Direto  Multibanco, payshop, agente ou CTT  
Preço diferenciado?  Não  Sim Se sim, quais os que têm custo adicional: \_\_\_\_\_

Prazo de resposta a reclamações 15 dias úteis  Sem compensação  Com compensação  
Valor da compensação:  18€ para potências contratadas inferiores ou iguais a 20,7 kVA ou escalão de consumo 1 e 2  
 30€ para potências contratadas superiores ou iguais a 27,6 kVA ou escalão 3 e 4

Serviços adicionais \_\_\_\_\_ Custo mensal \_\_\_\_\_ €

**3. FORNECIMENTO DE ELETRICIDADE E GÁS NATURAL**

**ELETRICIDADE** CPE<sup>(1)</sup> PT \_\_\_\_\_ Tarifa social:  Não  Sim

Potência contratada \_\_\_\_\_ kVA Preço total<sup>(2)</sup> \_\_\_\_\_ €, para fornecimento indicativo de 100 kWh/mês  
Preço total<sup>(3)</sup> \_\_\_\_\_ €, para fornecimento de \_\_\_\_\_ kWh/mês

Preço atual da energia<sup>(4)</sup>  Fixo, de consulte a tabela abaixo €/kWh  Indexado a, \_\_\_\_\_ Cálculo do preço indexado: \_\_\_\_\_  
Informação do indexante disponível em: \_\_\_\_\_

Opção tarifária  Simples  Bi-horária  Tri-horária

Emissões de CO<sub>2</sub> 10.949 g CO<sub>2</sub>/100 kWh, de acordo com última informação anual (exceto Casa Verde/Negócios Verde com zero emissões)

**GÁS NATURAL** CUJ<sup>(1)</sup> PT \_\_\_\_\_ Tarifa social:  Não  Sim

Escalação de consumo \_\_\_\_\_ Preço total<sup>(2)</sup> \_\_\_\_\_ €, para fornecimento indicativo de 100 kWh/mês  
Preço total<sup>(3)</sup> \_\_\_\_\_ €, para fornecimento de \_\_\_\_\_ kWh/mês

Preço atual da energia<sup>(4)</sup>  Fixo, de consulte a tabela abaixo €/kWh  Indexado a, \_\_\_\_\_ Cálculo do preço indexado: \_\_\_\_\_  
Informação do indexante disponível em: \_\_\_\_\_

**4. INFORMAÇÃO AO CONSUMIDOR**

**Tarifa Social e ASECE:** As condições de aplicação para a eletricidade são: a) ter potência contratada inferior ou igual a 6,9kVA na sua residência permanente e b) beneficiar de um dos seguintes apoios da Segurança Social: Complemento solidário para idosos; Rendimento social de inserção; Subsídio social de desemprego; Abono de família; Pensão social por invalidez ou Pensão social de velhice. Caso não se enquadre em nenhum destes apoios pode também solicitar os descontos sociais se tiver um rendimento anual inferior ao rendimento anual máximo. Nos termos da legislação da tarifa social/ASECE de eletricidade, o rendimento anual máximo é revisto periodicamente pelas entidades competentes, consulte o valor atualizado em vigor em energia.edp.pt. Para o gás natural, as condições são: a) ter escalação de consumo 1 ou 2 na sua residência permanente e b) beneficiar de um dos seguintes apoios da Segurança Social: Complemento solidário para idosos; Rendimento social de inserção; Subsídio social de desemprego; 1º escalação de abono de família ou Pensão social por invalidez. Descubra todas as condições e os descontos disponíveis para si ou para alguém perto de si, em energia.edp.pt, através do 808 53 53 53 ou nas lojas e agentes EDP.

**Clientes com necessidades especiais:** São considerados clientes com necessidades especiais: pessoas com limitações visuais - cegueira total ou hipovisão; com limitações auditivas - surdez total ou hipocausia; com limitações no domínio da comunicação oral; com limitações de mobilidade, com impossibilidade de se deslocarem sem recurso a cadeira de rodas ou outras ajudas técnicas; dependentes de equipamentos médicos; imprescindíveis à sua sobrevivência ou para melhorar a sua funcionalidade e qualidade de vida, cujo funcionamento é assegurado pela rede elétrica. Para se registar como cliente com necessidades especiais: pode dirigir-se a qualquer loja ou agente EDP, levando consigo a Declaração Médica, ou preencher integralmente o formulário disponível em energia.edp.pt e enviá-lo por correio, juntamente com a Declaração Médica, para: Rua Pólo Norte nº 10A, 1998-034 Lisboa.

(1) Obrigatório preenchimento apenas com a concretização do contrato.

(2) Considera um consumo indicativo de 100 kWh por mês, sendo apresentado o custo global mensal com todos os encargos (acesso e energia), excluindo impostos e taxas.

As ofertas com vários períodos horários considera-se um consumo igualmente distribuído por cada período. O consumo é meramente indicativo e destina-se a operacionalizar a comparação de ofertas em mercado, não refletindo o consumo real dos destinatários da oferta.

(3) Considera um consumo médio dos clientes com a potência e tarifa indicada.

(4) Considera o consumo médio indicado e é obtido subtraindo ao preço total da energia o custo com as tarifas de acesso às redes.

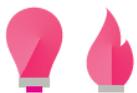
(5) Considera um consumo médio nacional dos clientes com o escalão indicado.


**Atendimento a clientes** 808 53 53 53  
8h às 22 horas/dias úteis  
energia.edp.pt

**Energy2move**  
Preços Eletricidade

Opção Horária	Potência Contratada (kVA)	Consumo médio <sup>(1)</sup> (kWh/mês)	PREÇO ENERGIA <sup>(4)</sup>	PREÇO TOTAL <sup>(5)</sup>	PREÇO TOTAL <sup>(5)</sup>	PREÇO ENERGIA <sup>(4)</sup>	PREÇO TOTAL <sup>(5)</sup>	PREÇO TOTAL <sup>(5)</sup>
			(€/kWh/mês)	(€/mês)	(€/mês)	(€/kWh/mês)	(€/mês)	(€/mês)
Bi-horária	3,45	174	0,0654	31,9	19,9	0,0401	23,5	13,1
	4,6	214	0,0635	39,2	21,2	0,0382	28,4	12,9
	5,75	252	0,0621	46,2	22,6	0,0369	33,1	12,7
	6,9	302	0,0610	54,9	23,9	0,0359	39,2	12,6
	10,35	444	0,0589	79,9	27,9			
	13,8	599	0,0582	107,4	32,0			
	17,25	794	0,0580	141,5	36,1			
Tri-horária	20,7	1131	0,0576	197,6	40,1			
	27,6	1731	0,0707	300,7	57,7			
	34,5	2185	0,0707	382,3	67,7			
	41,4	2811	0,0703	484,5	77,7			

# Exemplos de ficha padronizada



## Ficha contratual padronizada Tarifa e-luz & e-gás

### Parte I - Identificação do comercializador e da oferta

Comercializador	ENDESA Energia S.A. - Sucursal Portugal		
Oferta comercial	Tarifa e-		
Segmento da oferta	Clientes em Baixa Pressão, pertencentes aos escalões 1, 2, 3 ou 4 e em zona de Distribuição da BeiraGás, EDP Gás Serviço Universal, LisboaGás, LusitaniaGás, SetGás ou TagusGás. Clientes Baixa Tensão Normal com potências contratadas entre 3,45 kVA e 20,7 kVA. Tarifa exclusiva para aderentes online que optem por fatura digital e pagamento através de débito direto.		
Contactos comerciais, para reclamação e pedido de informação	<ul style="list-style-type: none"> <li>800 10 10 33 (todos os dias das 8h às 23h, chamada gratuita)</li> <li>apoio.cliente@endesa.pt</li> <li>Lojas do Cidadão Lisboa (Laranjeiras) e Porto</li> </ul>		
Contacto para assistência técnica ou avarias	<b>Eletricidade</b> 800 508 508 (todos os dias, 24h, chamada gratuita)	<b>Gás</b> EDP Gás Serv. Universal: 800 215 215 Lisboagás: 800 201 722 Lusitaniagás: 800 200 157	Setgás: 800 273 030 Tagusgás: 800 500 005 (todos os dias, 24h, chamada gratuita)
Contacto para leituras de contador	<b>Eletricidade</b> 800 507 507 (todos os dias, 24h, chamada gratuita)	<b>Gás</b> EDP Gás Serv. Universal: 800 215 215 Lisboagás: 800 201 722 Lusitaniagás: 800 200 157	Setgás: 800 273 030 Tagusgás: 800 500 005 (todos os dias, 24h, chamada gratuita)

### Parte II - Condições específicas da oferta

Fornecimento	<input type="checkbox"/> Luz	<input type="checkbox"/> Gás
Duração	12 meses <input checked="" type="checkbox"/> Renovação automática	
Validade da oferta	<input type="checkbox"/> Permanente <input checked="" type="checkbox"/> Promocional, até 30 de setembro de 2016	
Fidelização	<input checked="" type="checkbox"/> Não Benefício associado: Custo quebra de fidelização: Não se cobrará nenhum custo por quebra de fidelização.	
Indexação de preço	Os preços poderão ser atualizados por IPC a 1 de janeiro de cada ano.	
Faturação	Periodicidade mensal Pagamento até 20 dias da emissão da fatura Fatura digital obrigatória <input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim	
Meio(s) de pagamento	Débito direto obrigatório <input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim	
Prazo de resposta a reclamações	15 dias úteis	<input checked="" type="checkbox"/> Com compensação    Valor da compensação <input type="text" value="5"/> €
Serviços adicionais	Não aplicável	

### Parte III - Fornecimento de luz e/ou gás

CUI/CPE				
Escalão de consumo e Potência contratada	<input type="checkbox"/> Escalão 1 <input type="checkbox"/> 3,45 kVA <input type="checkbox"/> 10,35 kVA	<input type="checkbox"/> Escalão 2 <input type="checkbox"/> 4,80 kVA <input type="checkbox"/> 13,80 kVA	<input type="checkbox"/> Escalão 3 <input type="checkbox"/> 5,75 kVA <input type="checkbox"/> 17,25 kVA	<input type="checkbox"/> Escalão 4 <input type="checkbox"/> 8,90 kVA <input type="checkbox"/> 20,70 kVA
Preço total	Preço total calculado para fornecimento indicativo de 100 kWh/mês (consultar tabela de preços)			
Preço da Energia Tabela de preços	<b>e-luz</b>			Preço Total (Eur/100kWh/mês) 12% sobre Total da Fatura (sobre Termo Potência e Termo de Energia)
	Potência Contratada (kVA)	Termo Potência (Eur/dia) (antes de desconto)	Termo Energia (Eur/kWh) (antes de desconto)	
	3,45 4,80 5,75 8,90 10,35 13,80 17,25 20,70	0,1750 0,2296 0,2817 0,3328 0,4897 0,8498 0,8094 0,9849	0,1754 0,1754 0,1754 0,1754 0,1754 0,1754 0,1754 0,1754	20,06 21,50 22,87 24,22 28,36 32,58 36,80 40,91
	<b>e-gás</b>			Preço Total (Eur/100kWh/mês) 12% sobre Total da Fatura (sobre Termo Fixo e Termo de Energia)
	Escalão	Termo Fixo (Eur/dia) (antes de desconto)	Termo Energia (Eur/kWh) (antes de desconto)	
	1 2 3 4	0,0625 0,0908 0,1331 0,1620	0,0811 0,0577 0,0529 0,0521	7,03 7,47 8,17 8,86
Opção Tarifária	Simplex			
Emissões de CO <sub>2</sub>	51.170 g CO <sub>2</sub> /100 kWh, de acordo com última informação anual.			

### Parte IV - Informação ao consumidor

	<p>A Lei de Orçamento para 2016, Lei 7-AC/2016, procedeu a alterações ao processamento para a atribuição das tarifas sociais de Eletricidade e de Gás Natural, de modo que estas são atribuídas de forma automática, a partir do dia 1 de julho de 2016, pela Direção-Geral de Energia e Geologia (DGEG) de acordo com o estabelecido na legislação vigente. Identificados os potenciais beneficiários, é remetida informação individual a cada beneficiário com a data de emissão da mesma, querendo, deve opor-se à atribuição da tarifa social no prazo de 30 dias, sob pena de a mesma ser automaticamente atribuída. A manutenção da tarifa social depende da confirmação, por parte da Direção-Geral de Energia e Geologia, em setembro de cada ano, da condição de cliente final economicamente vulnerável, nos termos do artigo 2.º da Lei mencionada. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, pode o beneficiário requerer junto das instituições de segurança social competentes e da Autoridade Tributária e Aduaneira um compromisso de sua condição de beneficiário e apresentá-lo junto do comercializador de energia elétrica e de gás natural. O beneficiário que deixe de reunir os requisitos de atribuição da tarifa social deve comunicá-lo às instituições de segurança social competentes no prazo de 30 dias. Quem tem direito à Tarifa Social de Eletricidade?</p> <p>Todos os clientes que se encontrem numa situação de carência socioeconómica, que sejam beneficiários de uma das seguintes prestações sociais:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Complemento solidário para idosos,</li> <li>2) Rendimento social de inserção,</li> <li>3) Subsídio social de desemprego,</li> <li>4) Abono de família,</li> <li>5) Pensão social de invalidez,</li> <li>6) Pensão social de velhice,</li> <li>7) Também são elegíveis as pessoas singulares que obtenham um rendimento anual inferior ao rendimento anual máximo (RAM), considerando-se para tal o rendimento total verificado no domicílio fiscal do titular do contrato de fornecimento de energia, bem como o número de coabitante que não auferem qualquer rendimento. (Consulte os valores do RAM anuais na página <a href="http://www.endesa.pt">www.endesa.pt</a>).</li> </ol> <p>Quem tem direito à Tarifa Social de Gás Natural?</p> <p>Os clientes que se encontrem numa situação de carência socioeconómica, sendo beneficiários de uma das seguintes prestações sociais:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Complemento solidário para idosos,</li> <li>2) Rendimento social de inserção,</li> <li>3) Subsídio social de desemprego,</li> <li>4) 1.º escalão do abono de família,</li> <li>5) Pensão social de invalidez.</li> </ol> <p>Para efeitos de aplicação da tarifa social, devem ainda estar reunidas as seguintes condições:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Ser titular de contrato de fornecimento de gás natural,</li> <li>b) O consumo de gás natural destinar-se exclusivamente a uso doméstico, em habitação permanente,</li> <li>c) A instalação ser alimentada em baixa pressão, com um consumo anual que não ultrapasse os 500 m<sup>3</sup> (Escalões 1 ou 2).</li> </ol> <p>Para saber mais sobre a Tarifa Social, consulte os seguintes sites: DGEG (<a href="http://www.dgeg.pt">http://www.dgeg.pt</a>), Segurança Social (<a href="http://www.seg-social.pt/inicio">http://www.seg-social.pt/inicio</a>), Autoridade Tributária (<a href="http://www.portaldasfinancas.gov.pt/pt/html/index.html">http://www.portaldasfinancas.gov.pt/pt/html/index.html</a>), ou a página da Endesa <a href="http://www.endesa.pt">www.endesa.pt</a>.</p>
Clientes com necessidades especiais	<p>Os clientes com necessidades especiais têm direitos específicos consagrados no Regulamento da Qualidade de Serviço. Podem registar-se como clientes com necessidades especiais de Eletricidade: 1. As pessoas com limitações no domínio da visão (aqueles total ou hipovisão); 2. As pessoas com limitações no domínio da audição (surdez total ou hipovisão); 3. As pessoas com limitações no domínio de comunicação verbal; 4. As pessoas para as quais a sobrevivência ou a mobilidade dependem de equipamentos cujo funcionamento é assegurado pela rede elétrica, como, por exemplo, as pessoas dependentes de equipamentos de diálise, concentradores de oxigénio ou ventiladores artificiais; 5. Os clientes que coabitem com pessoas nas condições descritas no número anterior. Podem registar-se como clientes com necessidades especiais de Gás Natural: 1. As pessoas com limitações no domínio da visão (aqueles total ou hipovisão); 2. As pessoas com limitações no domínio da audição (deficiência auditiva ou hipovisão); 3. As pessoas com limitações no domínio da comunicação oral; 4. Clientes com limitações no domínio do daltismo que impossibilitem a deteção da presença de gás natural ou clientes que tenham no seu agregado familiar uma pessoa com esta deficiência. Para solicitar a inscrição no correspondente registo, poderá contactar-nos através do 800 10 10 33, ou nas Lojas de Cidadão, e para isso deverá facilitar os documentos que comprovem a qualidade de cliente com necessidades especiais.</p>

# Exemplos de ficha padronizada



## FICHA NORMALIZADA DE OFERTA DE FORNECIMENTO DE ENERGIA

Parte I - IDENTIFICAÇÃO DO COMERCIALIZADOR E DA OFERTA	
<b>Comercializador (fornecedor)</b>	GALP POWER S.A. – Rua Tomas da Fonseca, Torre C, 1600-209 Lisboa – C.R.C. de Lisboa N.I.P.C. 504 723 456 – Capital Social 1.500.000€
<b>Oferta comercial (designação)</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Plano Base Galp On    Plano Base Galp On Dual - 20%+20% <input type="checkbox"/> Plano Comfort Galp On <input type="checkbox"/> Plano Energia3
<b>Segmento da oferta</b>	Cientes particulares com consumo anual inferior a 10.000 m <sup>3</sup> /ano e/ou potência contratada inferior ou igual a 20,7kVA
<b>Contactos comerciais para reclamação e pedido de informação</b>	Telefone: 808 50 30 30    Email: galpon@galpenergia.com    Carta: Ap. 4039 - EC São Domingos de Benfica 1501-001 LISBOA
<b>Contacto para assistência técnica ou avarias</b>	Beiragás: 808 200 339    EDP Distribuição: 808 100 100    Lusitaniagás: 808 200 344    Setgás: 808 200 347 Dianagás: 808 200 341    EDPgás: 808 100 900    Medigás: 808 200 345    Sonorgás: 808 203 027 Duriensegás: 808 200 342    Lisboagás: 808 200 343    Páxgás: 808 200 346    Tagusgás: 808 505 152
<b>Contacto para leituras de contador</b>	Telefone: 800 50 80 80

Parte II - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DA OFERTA	
<b>Fornecimento</b>	<input type="checkbox"/> Eletricidade <input type="checkbox"/> Gás natural <input checked="" type="checkbox"/> Dual (Elet.+Gás Natural)
<b>Duração</b>	<input type="checkbox"/> 12 meses <input checked="" type="checkbox"/> Renovação automática
<b>Validade da oferta</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Promocional, até 31/12/2016 (dd/mm/aaaa)
<b>Fidelização</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Não    Benefício associado: _____ <input type="checkbox"/> Sim, por _____ meses    Custo quebra de fidelização: _____
<b>Indexação de preço</b>	<input type="checkbox"/> Preço indexado na eletricidade <input type="checkbox"/> Preço indexado no gás natural
<b>Faturação</b>	Periodicidade: <input type="text" value="mensal"/> <input type="checkbox"/> Fatura eletrónica obrigatória Pagamento até: <input type="text" value="21"/> dias da emissão da fatura <input type="checkbox"/> Modalidade de pagamento fixo
<b>Meio(s) de pagamento</b>	<input type="text" value="Multibanco, Lojas Galp, Balcões CTT e Payshop"/> (identificar todos os disponíveis) Preço diferenciado? <input checked="" type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim    Se sim, quais os que têm custo adicional: _____
<b>Prazo de resposta a reclamações</b>	<input type="text" value="15"/> dias úteis <input type="checkbox"/> Sem compensação <input checked="" type="checkbox"/> Com compensação    Valor da compensação: <input type="text" value="5,00"/> €
<b>Serviços adicionais</b>	<input type="checkbox"/> Serviço Comfort Home <input type="checkbox"/> Serviço Comfort Care <input type="checkbox"/> Sem serviços adicionais Custo mensal: <input type="text" value="3,90"/> €/mês IVA incluído <input type="text" value="5,90"/> €/mês IVA incluído



## FICHA NORMALIZADA DE OFERTA DE FORNECIMENTO DE ENERGIA

Parte III.ele - Fornecimento de ELETRICIDADE	
<b>CPE</b>	PT _____
<b>Potência contratada</b>	<input type="checkbox"/> 1,15kVA <input type="checkbox"/> 3,45kVA <input type="checkbox"/> 5,75kVA <input type="checkbox"/> 10,35kVA <input type="checkbox"/> 17,25kVA <input type="checkbox"/> 2,30kVA <input type="checkbox"/> 4,60kVA <input type="checkbox"/> 6,90kVA <input type="checkbox"/> 13,80kVA <input type="checkbox"/> 20,70kVA
<b>Preço total (1)</b>	<input type="text" value="_____"/> €, para fornecimento indicativo de 100 kWh/mês <small>(aplicável apenas para adesões ao plano Energia)</small>
<b>Preço atual da energia</b>	Cálculo do preço indexado: O termo fixo é atualizado anualmente, em janeiro, com base no IPC (Índice de Preços no Consumidor, sem habitação) divulgado pelo Instituto Nacional de Estatística. O termo energia pode variar anualmente, em 1 de janeiro, com base na evolução dos preços médios de aquisição de eletricidade no MIBEL (Mercado Ibérico de Energia Elétrica). Informação do indexante disponível em: <a href="http://www.galpenergia.com/PT/ProdutosServicos/Produtos/Eletricidade/Paginas/Indexantes.aspx">www.galpenergia.com/PT/ProdutosServicos/Produtos/Eletricidade/Paginas/Indexantes.aspx</a>
<b>Opção tarifária</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Simples <input type="checkbox"/> Bi-horária <input type="checkbox"/> Tri-horária    Outra: _____
<b>Emissões de CO2</b>	<input type="text" value="478"/> g CO2/100 kWh, de acordo com última informação anual

Parte III.gn - Fornecimento de GÁS NATURAL	
<b>CUI</b>	PT _____
<b>Escala de consumo</b>	<input type="checkbox"/> 1º escalão <input type="checkbox"/> 3º escalão <input type="checkbox"/> 2º escalão <input type="checkbox"/> 4º escalão
<b>Preço total (1)</b>	<input type="text" value="_____"/> €, para fornecimento indicativo de 100 kWh/mês <small>(aplicável apenas para adesões ao plano Energia)</small>
<b>Preço atual da energia</b>	Cálculo do preço indexado: O termo fixo é atualizado anualmente, em julho, com base no IPC e o termo energia pode variar trimestralmente, em 1 de janeiro, 1 de abril, 1 de julho e 1 de outubro, com base na evolução do Brent (cotação internacional que condiciona os preços de referência para aquisição de gás natural nos mercados internacionais) e da taxa de câmbio Euro/Dólar. Informação do indexante disponível em: <a href="http://www.galpenergia.com/PT/ProdutosServicos/GasNatural/Mercado-Livre/Residencial/Paginas/Indexantes.aspx">www.galpenergia.com/PT/ProdutosServicos/GasNatural/Mercado-Livre/Residencial/Paginas/Indexantes.aspx</a>

Parte IV - Informação ao CONSUMIDOR	
<b>TARIFA SOCIAL e ASEE</b>	<div style="display: flex;"> <div style="flex: 1;"> <p><b>1. TARIFA SOCIAL DE ELETRICIDADE</b> Condições necessárias para solicitar este desconto: Ser beneficiário de uma das seguintes prestações sociais:</p> <p>Complemento solidário para idosos; <input type="checkbox"/>    Abono de família; <input type="checkbox"/>            Rendimento social de inserção; <input type="checkbox"/>    Pensão social de invalidez; <input type="checkbox"/>            Subsídio social de desemprego; <input type="checkbox"/>    Pensão social de velhice; <input type="checkbox"/></p> <p><small>E/ou ter um rendimento anual inferior ao rendimento anual máximo no respetivo domicílio fiscal, estabelecido no n.º 9 do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 138-A/2010, de 28 de dezembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 172/2014, de 14 de novembro.</small></p> <p><b>E cumprir com este requisito:</b> Ter um contrato de fornecimento em seu nome, destinado exclusivamente a uso doméstico em habitação permanente e uma potência contratada inferior ou igual a 6,9kVA.</p> </div> <div style="flex: 1;"> <p><b>2. TARIFA SOCIAL DE GÁS NATURAL</b> Condições necessárias para solicitar este desconto: Ser beneficiário de uma das seguintes prestações sociais:</p> <p>Complemento solidário para idosos; <input type="checkbox"/>            Rendimento social de inserção; <input type="checkbox"/>            Subsídio social de desemprego; <input type="checkbox"/>            1º Escalão do abono de família; <input type="checkbox"/>            Pensão social de invalidez; <input type="checkbox"/></p> <p><b>E cumprir com estes requisitos:</b> Ter um contrato de fornecimento em seu nome, destinado exclusivamente a uso doméstico em habitação permanente e um consumo anual inferior ou igual a 500 m<sup>3</sup>.</p> </div> </div>
<b>CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS</b>	<p><b>São considerados Clientes com necessidades especiais na Eletricidade:</b></p> <p>a) Clientes com limitações no domínio da visão (cegueira total ou hipovisão);            b) Clientes com limitações no domínio da audição (surdez total ou hipocausia);            c) Clientes com limitações no domínio da comunicação oral;            d) Clientes com limitações no domínio da mobilidade, impossibilitados de se deslocarem sem recurso a cadeira de rodas ou a outras ajudas técnicas necessárias para o efeito;            e) Clientes (ou quem coabite com o Cliente) com alteração nas funções e estruturas do corpo dependentes de equipamentos, produtos e tecnologias de natureza médica, equipamentos de d'álise, concentradores de oxigénio ou ventiladores artificiais, imprescindíveis à sua sobrevivência ou para melhorar a sua funcionalidade e qualidade de vida, cujo funcionamento é assegurado pela rede elétrica.</p> <p><b>São considerados Clientes com necessidades especiais no Gás Natural:</b></p> <p>a) Clientes com limitações no domínio da visão (cegueira total ou hipovisão);            b) Clientes com limitações no domínio da audição (surdez total ou hipocausia);            c) Clientes com limitações do domínio da comunicação oral;            d) Clientes com limitações no domínio do efeito que impossibilitem a identificação de gás natural ou Clientes que tenham no seu agregado familiar pessoa com esta deficiência.</p>

(1) Considera um consumo indicativo de 100 kWh por mês, sendo apresentado o custo global mensal com todos os encargos (acesso e energia), excluindo impostos e taxas. Nas ofertas com vários períodos horários considera-se um consumo igualmente distribuído por cada período. O consumo é meramente indicativo e destina-se a operacionalizar a comparação de ofertas em mercado, não refletindo o consumo real dos destinatários da oferta.

## Características dos contratos:

### Forma:

O contrato de fornecimento de eletricidade ou de gás natural deve ser titulado por um documento escrito, o que não significa que a assinatura seja obrigatória.

### Vendas à distância e fora do estabelecimento comercial:

- “Contrato celebrado entre o consumidor e o (...) prestador de serviços sem a presença física simultânea de ambos (...) mediante a utilização exclusiva de uma ou mais técnicas de comunicação à distância (...), incluindo a própria celebração.”
- “Contrato que é celebrado na presença física simultânea do (...) prestador de serviços e do consumidor em local que não seja o estabelecimento comercial daquele, incluindo os casos em que é o consumidor a fazer uma proposta contratual (...).”

## Características dos contratos:

### Vendas à distância e fora do estabelecimento comercial:

Nos contratos celebrados à distância (ex. internet, telefone...) ou fora do estabelecimento (ex. porta à porta), o comercializador deve entregar ao consumidor:

- Cópia do contrato assinado ou a sua confirmação em papel (ou outro suporte duradouro se o consumidor concordar).
- As informações pré-contratuais nomeadamente pela ficha padronizada.

No caso de contratos por telefone, o consumidor só fica vinculado depois de assinar a proposta de contrato ou enviar o seu consentimento por escrito (carta, email...), exceto se o consumidor tiver feito o primeiro contacto com o comercializador.

## Características dos contratos:

### Vendas à distância e fora do estabelecimento comercial:

O consumidor pode desistir destes contratos nos 14 dias seguintes à sua celebração, sem custos ou necessidade de indicar o motivo e através de qualquer meio suscetível de prova, incluindo o modelo de “livre resolução”.

Se o comercializador não entregar as informações pré-contratuais (ex. pela ficha padronizada), o consumidor pode desistir do contrato:

- No prazo de 12 meses a contar da data em que termina o prazo dos 14 dias;
- No prazo de 14 dias a contar da data de receção das informações pré-contratuais (desde que dentro dos 12 meses).

Quando, a pedido expresso do consumidor, o fornecimento de energia se inicie no período de resolução e o contrato seja resolvido, o comercializador tem direito ao pagamento do montante proporcional ao serviço efetivamente prestado.

## Características dos contratos:

### Vendas à distância e fora do estabelecimento comercial:

- A fiscalização do cumprimento do regime legal aplicável às vendas à distância e fora do estabelecimento comercial compete à ASAE.
- A instrução dos processos de contraordenação para as infrações previstas como tal também compete à ASAE.
- Ao inspetor-geral da ASAE cabe a decisão de aplicação das respetivas coimas e eventuais sanções acessórias.

## Características dos contratos:

### Práticas comerciais desleais:

- “É desleal qualquer prática (...) que distorça ou seja suscetível de distorcer de maneira substancial o comportamento económico do consumidor seu destinatário ou que afete este relativamente a certo bem ou serviço.”
- “São desleais em especial: (...) As práticas comerciais enganosas e as práticas comerciais agressivas (...).”
- **São consideradas enganosas** as práticas comerciais que contenham informações falsas ou que a sua apresentação em geral possa induzir o consumidor em erro sobre um ou mais elementos, nomeadamente sobre:
  - A existência ou a natureza do bem ou serviço, as suas características principais.
  - O preço ou a sua forma de cálculo ou a existência de uma vantagem específica.
  - A proposta de aquisição de bens ou serviços determinados ou a um certo preço, mas com a intenção de promover outro bem ou serviço ou a preço diferente.
  - A omissão de informação sobre requisitos substanciais para a decisão em contratar.

## Características dos contratos:

### Práticas comerciais desleais:

- **São consideradas agressivas** as práticas comerciais que devido a assédio, coação ou influência indevida, limite ou seja suscetível de limitar a liberdade de escolha do consumidor ou o seu comportamento em relação a um bem ou serviço, atendendo nomeadamente aos seguintes aspetos:
  - Momento, local, natureza e persistência da prática.
  - Recurso a linguagem ou comportamentos injuriosos, ameaçadores ou com entraves não contratuais onerosos e desproporcionados.
  - Contactos repetidos e não solicitados, seja através de visitas ao domicílio do consumidor, seja por meio de contacto telefónico, email, etc.
  - Transmitir a impressão falsa que o consumidor já ganhou ou vai ganhar um prémio ou vantagem.

# Características dos contratos:

## Práticas comerciais desleais:

- **As práticas comerciais desleais são proibidas.**
- Os contratos celebrados sob a influência de práticas comerciais desleais podem ser anulados a pedido do consumidor, nos termos gerais do direito.
- O consumidor lesado pode ainda ser indemnizado por prejuízos causados, também nos termos gerais do direito (responsabilidade civil).
- A fiscalização do cumprimento do regime legal das práticas comerciais desleais compete às entidades reguladoras setoriais, quando existam, no caso do setor energético à ERSE.
- À ERSE caberá igualmente a aplicação de coimas e de sanções acessórias, mas também a determinação de medidas cautelares que visem a cessação temporária de uma determinada prática desleal ou ainda a sua proibição prévia, perante a ocorrência de um prejuízo real.

# Características dos contratos:

## 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.

## Características dos contratos:

### 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.

- 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 explicada ao consumidor e demonstrada qual a vantagem associada.
- A ficha contratual padronizada/contrato devem evidenciar se o contrato tem um período de fidelização e clarificar o benefício para o consumidor, a sua duração, bem como os custos a suportar pelo consumidor caso o contrato termine antes do fim do período de fidelização.
- Neste sentido, os períodos de fidelização não se renovam automaticamente.

## Características dos contratos:

### Condições gerais do contrato:

- As condições contratuais gerais devem ser previamente conhecidas do consumidor antes da celebração ou confirmação do contrato.
- 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.
- 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 m<sup>3</sup> devem conter um conjunto mínimo de informações, já aprovado pela ERSE.
- 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.

## Características dos contratos:

### 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.
- A transmissão de instalações de consumo de energia decorrente da atribuição de morada de família em processo de divórcio ou de separação judicial de pessoas e bens, ou por razões sucessórias, demonstrada a vivência em economia comum, não obriga à celebração de um novo contrato.

### Cedência de energia a terceiros:

- É proibida a cedência de energia a terceiros, a título gratuito ou oneroso, salvo quando autorizado pela ERSE e pela DGEG.
- Considera-se cedência de energia a terceiros a sua veiculação entre instalações distintas, ainda que tituladas pelo mesmo cliente.
- A cedência de energia a terceiros não autorizada fundamenta a interrupção do fornecimento.

## Características dos contratos:

### Cessaçãõ 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, a todo o tempo no caso dos clientes em BTN (eletricidade) ou com a antecedência de pelo menos 15 dias em relação à data de fim do contrato (gás natural).
- Celebração de contrato com outro comercializador.
- Interrupção do fornecimento, por facto imputável ao cliente, por período superior a 60 dias.
- Morte da pessoa titular do contrato ou extinção da entidade titular do contrato, salvo nos casos de transmissão por via sucessória, quando aplicável.

## Características dos contratos:

### Prestação de caução:

Aos clientes domésticos, os comercializadores só podem exigir a prestação de caução aquando do restabelecimento após uma interrupção por incumprimento do cliente.

- Os clientes podem ainda obstar à prestação de caução se, regularizada a dívida, optarem pela transferência bancária como forma de pagamento.
- Esta regra aplica-se a todos os clientes em BTN ( $\leq 41,4$  kVA) dos CUR.
- Aos clientes empresariais pode ser exigida caução para garantia do cumprimento das obrigações.

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.

## Características dos contratos:

### Serviços adicionais:

Traduzem-se num conjunto variado de outros serviços propostos simultaneamente com as ofertas de energia (exs. seguros, assistência e reparação, auditorias energéticas, etc.).

- O fornecimento de energia não pode estar condicionado à subscrição de serviços adicionais: mesmo que os comercializadores apresentem nas suas ofertas propostas com serviços adicionais, devem dispor de ofertas equivalentes sem os mesmos.
- Não podem ser propostos serviços adicionais para cumprimento de obrigações legais e regulamentares.
- É importante que o consumidor solicite toda a informação antes de se vincular a um contrato ou obrigação sobre os serviços adicionais apresentados.

## 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 que as partes cheguem a acordo (mediação e/ou conciliação) mas não pode impor soluções em conflitos concretos. Para obter uma decisão vinculativa sobre o seu conflito, o cliente doméstico (consumidor) pode usar a Rede Nacional de Centros de Arbitragem Institucionalizada (RNCAI).
- A arbitragem de consumo é gratuita ou tem custos moderados, suspende os prazos de prescrição/caducidade e depende da apresentação da reclamação e da aceitação da arbitragem pelo consumidor.
- A lei obriga os prestadores de serviços públicos essenciais a aceitar a decisão do tribunal arbitral que é equiparada à de um tribunal judicial de 1.ª instância.

# 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.**
- 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>

OBRIGADA!