

# **COMO MUDAR PARA O MERCADO REGULADO DE GÁS NATURAL?**



# 1.

## O que é o mercado regulado de gás natural?

No mercado regulado, ao contrário do que se verifica no mercado liberalizado, a atividade exercida pelos vários comercializadores de gás natural, está totalmente sujeita às regras estabelecidas pela ERSE- Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos.

Isto significa que, no mercado regulado, os Comercializadores de Último Recurso (CUR) apenas podem aplicar aos seus clientes as tarifas e preços fixados integralmente pela ERSE. As regras contratuais são também aprovadas pela ERSE e são iguais para todos os CUR.

Tarifas e preços  
fixados  
integralmente  
pela ERSE



# 2.

## Quem pode mudar para o mercado regulado de gás natural?



Desde o dia 7 de setembro de 2022, todos os clientes (consumidores domésticos e pequenas empresas), cujo consumo anual de gás não ultrapasse os 10 000 m<sup>3</sup>, podem, se assim o pretenderem, celebrar um contrato de fornecimento de gás natural com o Comercializador de Último Recurso (CUR) da sua zona geográfica.

### Contrato de fornecimento, de gás natural com o CUR



# 3.

## O que devo fazer para mudar para o mercado regulado de gás natural?



**S**e estiver abrangido pela rede de gás natural, [verifique aqui qual o CUR da sua zona geográfica, indicando o seu concelho de residência.](#)

Depois contacte diretamente o CUR que fornece gás natural na sua área geográfica.

A legislação obriga os CUR a disponibilizarem, nos seus sites, meios de contratação eletrónica.

O CUR trata de todo o processo de mudança, sem custos adicionais e outros ónus ou encargos para os consumidores e sem a interrupção de fornecimento de gás natural. O processo de mudança é simples e a única coisa que deve fazer é mesmo contactar o CUR.

A mudança  
será tratada  
pelo CUR,  
sem custos  
adicionais



# 4.

## Posso manter-me no mercado regulado durante quanto tempo?

O fornecimento de gás natural no mercado regulado mantém-se até à data prevista para a extinção das tarifas reguladas de venda de gás natural (31 de dezembro de 2027), sem prejuízo desta medida ser reavaliada no prazo de 12 meses.

Os consumidores com tarifa social podem ser sempre abastecidos pelo CUR, em qualquer circunstância.

O CUR também assegura o fornecimento aos clientes cujo comercializador no mercado livre deixou de ter condições económicas e legais para manter o fornecimento de gás natural.

**Pode manter-se no mercado regulado até 31 de dezembro de 2027**



# 5.

## Para mudar de comercializador preciso de fazer uma nova inspeção à minha instalação de gás natural?

A mudança de comercializador não obriga à realização de inspeção extraordinária à instalação de gás, desde que não haja interrupção do fornecimento por motivos técnicos, fugas de gás ou alteração dos componentes da instalação.

A mudança de comercializador não obriga à realização de inspeção extraordinária

A legislação também não exige a apresentação de declaração de inspeção válida para efeitos de mudança para o Comercializador de Último Recurso.



# 6.

## Posso mudar para o CUR se o meu atual contrato tiver um período de fidelização?



**V**erifique no próprio contrato ou contacte o seu comercializador para saber se está em vigor algum período de fidelização. Pode sempre mudar de comercializador, mas se esta mudança ocorrer durante um período de fidelização, poderá ter de pagar uma penalização prevista no contrato. O valor da penalização não pode

ser superior às perdas económicas diretas para o comercializador, resultantes do fim antecipado do contrato.

Mudar para  
mercado regulado  
sem penalização



# 7.

Recebi uma carta do meu comercializador atual, informando que o preço do gás natural que estou a pagar vai aumentar a partir do próximo dia 1 de outubro. O que posso fazer? Quanto tempo tenho para decidir o que fazer?

**T**ratando-se de uma alteração às condições contratuais, estando a mesma prevista no contrato, o comercializador deve propor e justificar o novo preço, por escrito, com pelo menos 30 dias de antecedência relativamente à data em que as alterações propostas passarão a vigorar.

O comercializador deve ainda informar o cliente que pode pôr fim ao contrato se não pretender aceitar as novas condições. Não aceitando a alteração proposta, o consumidor pode procurar um novo comercializador, celebrando o respetivo contrato, no mercado livre ou diretamente com o comercializador de Último Recurso, dentro do prazo dos 30 dias.





# 7.

Recebi uma carta do meu comercializador atual, informando que o preço do gás natural que estou a pagar vai aumentar a partir do próximo dia 1 de outubro. O que posso fazer? Quanto tempo tenho para decidir o que fazer?

**Atenção:** a mudança de comercializador em circunstâncias normais pode demorar até 3 semanas.

Se a mudança para outro comercializador se efetivar depois do prazo dos 30 dias, poderá ter que pagar o gás natural ao novo preço proposto até à conclusão do processo de mudança.

As alterações do contrato devem ser comunicadas com, pelo menos, 30 dias de antecedência



# 8.

## E se eu tiver contratado serviços adicionais em simultâneo com o fornecimento de gás natural?

O fornecimento de gás natural é independente do serviço adicional (por exemplo, assistência técnica, compra de seguros ou equipamento), devendo ser contratado em separado. Como tal, os serviços adicionais não impedem os clientes de mudar de comercializador. No entanto, mantêm-se válidas as obrigações previstas no contrato de serviço adicional que tenha celebrado com o seu anterior comercializador.

Mantêm-se  
válidas as  
obrigações  
previstas no  
contrato  
do serviço  
adicional



# 9.

## Ainda não tenho contrato de gás natural. Posso contratar diretamente com o Comercializador de Último Recurso?

**T**odos os consumidores de gás natural, cujos consumos anuais previstos não ultrapassem os 10 000 m<sup>3</sup>, podem optar por celebrar contrato de fornecimento diretamente com o Comercializador de Último Recurso da sua zona geográfica. Veja também a pergunta 3.



Pode celebrar contrato diretamente com o Comercializador de Último Recurso

# 10.

Tenho o mesmo contrato para a eletricidade e para o gás natural (fornecimento dual). Se pretender mudar apenas o fornecimento de gás para outro comercializador, o que acontece com o fornecimento de eletricidade?

**S**e o atual comercializador o aceitar, pode manter o contrato apenas para o fornecimento de eletricidade, mas é possível que as condições contratuais sejam alteradas, incluindo o preço. Se tal for o caso, os consumidores deverão verificar se o potencial agravamento do preço da eletricidade (por mudança de condições contratuais) compensa a mudança para o CUR no gás. Em alternativa, tem sempre as seguintes opções que pode ponderar:

- Celebrar contrato de fornecimento de eletricidade e de gás natural com outro comercializador no mercado livre.



# 10.

Tenho o mesmo contrato para a eletricidade e para o gás natural (fornecimento dual). Se pretender mudar apenas o fornecimento de gás para outro comercializador, o que acontece com o fornecimento de eletricidade?

- Celebrar contrato de fornecimento de eletricidade e contrato de fornecimento de gás com comercializadores distintos no mercado livre.
- Celebrar contrato de fornecimento de eletricidade com um comercializador no mercado livre e um contrato de fornecimento de gás natural com um Comercializador de Último Recurso (CUR) ou vice-versa.
- Celebrar um contrato de fornecimento de eletricidade e um contrato de fornecimento de gás natural com os respetivos Comercializadores de Último Recurso (CUR).



É possível que as condições contratuais sejam alteradas, incluindo o preço

# 11.

Se eu mudar para o mercado regulado de gás natural posso, mais tarde, regressar ao mercado liberalizado de gás natural?

Sim, pode. O consumidor pode mudar de comercializador as vezes que quiser. O processo de mudança é simples e sem custos.

A ERSE aconselha os consumidores a fazerem regularmente simulações através do [simulador de preços de energia da ERSE](#) para encontrar a melhor proposta contratual.

Basta ter à mão uma fatura atual do seu comercializador. O simulador é de utilização simples.



The image shows a screenshot of the ERSE (Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos) website's energy price simulator. The header features the ERSE logo and navigation icons for Electricity, Natural Gas, and Combined Electricity and Gas. The main heading reads "Compare os preços das ofertas comerciais de eletricidade e gás natural". Below this, a descriptive paragraph states that the simulator compares all available commercial offers for electricity (Low Voltage Normal) and natural gas (Low Pressure) in continental Portugal. Three selection boxes are shown: "Eletricidade", "Gás Natural" (which is highlighted with a mouse cursor), and "Eletricidade e Gás Natural". At the bottom, there are links for "Perguntas frequentes sobre este simulador", "Boletim das ofertas comerciais de eletricidade", "Ofertas comerciais (CSV) - Atualizado em 2-9-2022", and "Boletim das ofertas comerciais de gás natural". To the right of the website screenshot is an illustration of a person with curly hair, wearing an orange sweater and dark pants, sitting cross-legged and using a laptop.

# 11.

Se eu mudar para o mercado regulado de gás natural posso, mais tarde, regressar ao mercado liberalizado de gás natural?

Compare as ofertas de todos os comercializadores, incluindo sobre outras condições além do preço.

Se preferir, consulte a [lista de comercializadores e de comercializadores de último recurso de gás natural](#) e solicite a alguns o envio de uma proposta de contrato. Estas propostas também podem ser encontradas nos sites das empresas.

Contrate com o novo comercializador escolhido, que tratará de todos os procedimentos necessários à mudança, incluindo o fim do contrato com o anterior comercializador. Até seis semanas depois da mudança vai receber a fatura de acerto final de contas do seu anterior comercializador.

[Veja o vídeo que explica passo a passo o processo de mudança de comercializador.](#)

A ERSE aconselha  
os consumidores  
a fazerem regularmente  
simulações de preços  
de energia

# 12.

## E se alguma coisa não correr bem? O que devo fazer?

Comece por reclamar junto do próprio comercializador com quem celebrou o novo contrato. Use os canais de atendimento que disponibiliza (telefónico, presencial, internet) ou o [Livro de Reclamações Eletrónico](#).

Se a reclamação não ficar resolvida, existem diversas entidades que o podem informar e apoiar. Desde a ERSE, a associações de consumidores, serviços municipais de informação e apoio ao consumidor e os centros de arbitragem de conflitos de consumo.





# 12.

## E se alguma coisa não correr bem? O que devo fazer?

Os centros de arbitragem de conflitos de consumo são, entre outros, apoiados pelo Ministério da Justiça e pela ERSE, pois integram um tribunal arbitral que pode decidir o conflito com o seu comercializador. O comercializador é obrigado a aceitar a decisão do tribunal arbitral, que tem o mesmo valor que a de um tribunal judicial. O processo é rápido e gratuito.

Veja o vídeo [Como posso resolver um conflito com o fornecedor de energia.](#)

Se a reclamação não ficar resolvida, existem diversas entidades que o podem informar e apoiar

