

O MERCADO DA ENERGIA ESTÁ A MUDAR



**INFORME-SE BEM
PARA DECIDIR BEM**

LIGUE 808 100 808
VISITE WWW.ESCOLHAASUAENERGIA.PT
FALE COM A SUA EMPRESA
DE ELETRICIDADE E DE GÁS NATURAL

Uma iniciativa:



MINISTÉRIO DO AMBIENTE,
ORDENAMENTO DO TERRITÓRIO E ENERGIA



Parceiros:





INTRODUÇÃO

Este guia dá-lhe todas as informações sobre a Liberalização do Mercado da Eletricidade e do Gás Natural, nomeadamente sobre os descontos sociais na energia e quais as condições necessárias para os consumidores terem acesso aos mesmos. Permite-lhe, ainda, saber quais os passos a seguir na mudança para o mercado livre e oferece-lhe algumas dicas práticas para reduzir a sua fatura através da eficiência energética.

O mercado da energia está a mudar e esta mudança permite-lhe escolher livremente, entre as diversas empresas de eletricidade e gás natural, aquela que passará a fornecer a sua energia.

Para que possa escolher a opção que melhor se adapta à sua realidade de consumo, é necessário que esteja informado sobre as várias ofertas do mercado livre.

Recorra a este guia para esclarecer as suas dúvidas e não hesite em contactar a sua empresa de energia sempre que for necessário.

ÍNDICE

Introdução

1. O que é o Mercado Liberalizado da Eletricidade e do Gás Natural?

2. O Período Transitório para o Mercado Liberalizado

3. Descontos Sociais

4. O que fazer se decidir mudar para o Mercado Liberalizado?

5. As diversas Tarifas Horárias

6. O Consumo Energético Eficiente

7. Os direitos do Consumidor

8. Contactos

1 O QUE É O MERCADO LIBERALIZADO DA ELETRICIDADE E DO GÁS NATURAL?



Com o início do processo de mudança do mercado regulado para o mercado liberalizado (2006, no caso da eletricidade, e 2010, no caso do gás natural), foi fixado um período transitório para permitir a passagem gradual dos consumidores para o mercado liberalizado.

Durante este período, os consumidores em mercado regulado continuarão a ser abastecidos pelo Comercializador de Último Recurso.

Assim, os consumidores devem procurar e analisar as ofertas em mercado livre que melhor se adequam ao seu perfil de consumo. Os consumidores economicamente vulneráveis, para além de ofertas em mercado liberalizado, podem manter-se no comercializador de último recurso.

2 O PERÍODO TRANSITÓRIO PARA O MERCADO LIBERALIZADO

O QUE É O PERÍODO TRANSITÓRIO?

O período transitório foi fixado para permitir a passagem gradual dos consumidores de eletricidade e gás natural para o mercado liberalizado.

Durante o período transitório, a Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) continuará a fixar tarifas transitórias para os consumidores que ainda sejam abastecidos por um comercializador de último recurso.

O período transitório dá-lhe a oportunidade de conhecer e avaliar as ofertas dos comercializadores do mercado liberalizado, para poder fazer a escolha mais adequada ao seu perfil de consumo.

Durante o período transitório a tarifa de eletricidade e de gás natural pode ter um agravamento do preço como fator de incentivo à mudança. Para os beneficiários das tarifas sociais e do Apoio Social Extraordinário ao Consumidor de Energia (ASECE), não se aplicam estes agravamentos de preço.

O QUE FAZER DURANTE O PERÍODO TRANSITÓRIO?

Comece a procurar a melhor oferta comercial para si.

Ter a oportunidade de escolher é bom. Informe-se, analise, compare e escolha.

O QUE É A TARIFA TRANSITÓRIA?

A tarifa transitória é uma tarifa regulada fixada pela ERSE sobre a qual se aplica um agravamento de preço, determinado pelo Governo, como incentivo à mudança para o mercado livre, aplicável, durante o período transitório, aos consumidores que, não sendo considerados economicamente vulneráveis, continuem a ser abastecidos pelo comercializador de último recurso.

O QUE É O COMERCIALIZADOR DE ÚLTIMO RECURSO?

É o comercializador que ainda aplica as tarifas fixadas pela ERSE aos consumidores que, durante o período transitório, optem por continuar no mercado regulado e que está sujeito a uma obrigação de fornecimento dos clientes economicamente vulneráveis.

O comercializador de último recurso garante o fornecimento caso não exista no mercado um comercializador que tenha uma proposta de contrato na sua zona geográfica ou se o seu comercializador se veja impossibilitado de o continuar a fornecer.

POSSO REGRESSAR AO MERCADO REGULADO (COMERCIALIZADOR DE ÚLTIMO RECURSO)?

Somente os clientes economicamente vulneráveis (com possibilidade de acesso ao ASECE e tarifa social) podem regressar ao comercializador de último recurso.

Excecionalmente, também os clientes cujo comercializador em regime de mercado tenha ficado impedido de exercer a atividade e ainda os clientes que não disponham de oferta dos comercializadores em regime de mercado poderão voltar ao comercializador de último recurso.

3 DESCONTOS SOCIAIS



OS CONSUMIDORES ECONOMICAMENTE VULNERÁVEIS PODEM BENEFICIAR DE UM DESCONTO ATÉ -34% NA ELETRICIDADE E -31% NO GÁS NATURAL*

Quer esteja no mercado livre ou no mercado regulado, pode sempre usufruir dos descontos sociais, conforme os seus consumos domésticos efetivos.

EM QUE CONSISTEM AS TARIFAS SOCIAIS E O APOIO SOCIAL EXTRAORDINÁRIO AO CONSUMIDOR DE ENERGIA (ASECE) E A QUEM POSSO SOLICITAR A SUA APLICAÇÃO?

Tanto a tarifa social como o ASECE permitem que os consumidores economicamente vulneráveis tenham uma fatura de energia mais reduzida, comparando com o mesmo consumo sem estes apoios sociais.

Os clientes economicamente vulneráveis, que pretendam beneficiar das tarifas sociais e do ASECE, devem solicitar a sua aplicação junto dos respetivos comercializadores de eletricidade e gás natural, sejam comercializadores de último recurso sejam comercializadores em regime de mercado.

São os comercializadores que, a pedido do cliente, verificam junto das instituições de segurança social competentes (para o caso da eletricidade e do gás natural) e/ou da Autoridade Tributária e Aduaneira (apenas para o caso da eletricidade), se o mesmo é beneficiário de alguma das prestações sociais previstas na lei para efeitos de atribuição da tarifa social e do ASECE.

Em alternativa, pode o cliente de energia elétrica requerer junto das instituições de segurança social competentes e/ou da Autoridade Tributária e Aduaneira um comprovativo da sua condição de beneficiário de uma das prestações sociais previstas na lei e/ou do rendimento anual máximo e apresentá-lo junto do comercializador de energia elétrica.

No caso da eletricidade, e enquanto ainda não é possível a articulação total entre os comercializadores e as instituições de segurança social e a Autoridade Tributária e Aduaneira, é possível ao consumidor declarar, sob sua honra, estar em condições de aceder aos benefícios sociais.

*Descontos médios aplicáveis dependendo do consumo efetivo, atualizáveis em janeiro, no caso da eletricidade, e julho, no caso do gás natural.

TARIFA SOCIAL DE ELETRICIDADE

Condições necessárias para solicitar este desconto:

Ser beneficiário de uma das seguintes prestações sociais:

- › Complemento solidário para idosos
- › Rendimento social de inserção
- › Subsídio social de desemprego
- › Abono de família
- › Pensão social de invalidez
- › Pensão social de velhice

E/OU TER UM DOMICÍLIO FISCAL COM UM RENDIMENTO ANUAL MÁXIMO (RAM) ELEGÍVEL. **

DOMICÍLIO FISCAL	RENDIMENTO ANUAL MÁXIMO PARA SER ELEGÍVEL
1 Pessoa	4.800€
2 Pessoas	7.200€
3 Pessoas	9.600€
4 Pessoas	12.000€
5 Pessoas	14.400€
6 Pessoas	16.800€
7 Pessoas	19.200€
8 Pessoas	21.600€
9 Pessoas	24.000€
10 ou mais Pessoas	26.400€

E cumprir com este requisito:

- › Ter um contrato de fornecimento em seu nome, destinado exclusivamente a uso doméstico em habitação permanente e uma potência contratada inferior ou igual a 6,9 kVA.

**Valores sujeitos a atualização.

TARIFA SOCIAL DE GÁS NATURAL

Condições necessárias para solicitar este desconto:

Ser beneficiário de uma das seguintes prestações sociais:

- › Complemento solidário para idosos
- › Rendimento social de inserção
- › Subsídio social de desemprego
- › 1.º Escalão do abono de família
- › Pensão social de invalidez

É cumprir com estes requisitos:

- › 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 m³.

ESTES CONSUMIDORES PODERÃO TAMBÉM SOLICITAR QUE LHES SEJA APLICADO O APOIO SOCIAL EXTRAORDINÁRIO AO CONSUMIDOR DE ENERGIA - ASECE.

O ASECE é um instrumento de apoio social aos clientes economicamente vulneráveis de eletricidade e de gás natural, que se traduz num desconto na fatura de eletricidade e de gás natural, fixado anualmente pelo Governo. O desconto incide sobre o preço da fatura, líquido de outros descontos, excluído o IVA, outros impostos ou taxas e o desconto aplicável relativo à tarifa social.

4 DO QUE FAZER PARA MUDAR PARA O MERCADO LIBERALIZADO?



1 CONSULTAR OS COMERCIALIZADORES

Obtenha a lista de comercializadores a operar no mercado livre e contacte-os para obter propostas de fornecimento que se adaptem ao seu perfil de consumo (pode fazê-lo no site da ERSE em www.erse.pt).

2 COMPARAR

Compare as propostas de fornecimento com a sua atual situação. Pode aceder ao simulador da ERSE.

Na escolha do comercializador, para além do preço, deverá ter em atenção outros aspetos contratuais importantes, tais como: o prazo de duração do contrato; os serviços disponibilizados; os meios e prazos de resposta a reclamações e pedidos de informação; as penalidades no caso de rescisão antecipada, etc. Ao comparar preços, utilize o seu histórico de consumo para simular os valores das diferentes propostas. Tenha em atenção eventuais serviços adicionais ou condições promocionais de duração limitada no tempo. Contacte o comercializador com a melhor proposta de fornecimento e analise as condições do contrato. O cliente deverá confirmar todas as condições do contrato de fornecimento. No mercado livre, as condições contratuais são acordadas entre cliente e comercializador.

3 ESCOLHER E CONTRATAR

A celebração de um contrato com o novo comercializador é feita sem qualquer intervenção adicional do cliente e não tem custos associados. O novo comercializador tratará de todos os procedimentos necessários à mudança, nomeadamente a rescisão do contrato de fornecimento com o anterior fornecedor. Em caso de mudança de comercializador, quando já está no mercado livre, deverá ter em atenção a existência de eventuais períodos de fidelização ou obrigações de informação ao comercializador cessante. Embora a celebração de um novo contrato implique a rescisão de um contrato vigente, esta situação não impede o funcionamento de cláusulas relativas à rescisão do contrato que vigorava.

Em caso de dúvida, contacte o seu comercializador atual e, em caso de conflito, contacte a ERSE.

O prazo máximo para a mudança é de 3 semanas contadas a partir da data do pedido de mudança.

Poderá também acordar uma data com o seu comercializador.

O novo comercializador passará a faturar o consumo de eletricidade ou gás natural a partir dessa data e o cliente receberá do comercializador anterior uma fatura até essa mesma data.

O comercializador antigo enviará uma única fatura contendo o acerto final de contas no prazo máximo de 6 semanas após a efetivação da mudança.

Se o seu novo comercializador não o informar da data em que efetivamente começará a faturar o fornecimento de eletricidade e/ou gás natural, é aconselhável solicitar essa informação.

A existência de dívida não contestada ao comercializador de último recurso pode impedir a mudança.

5 AS DIVERSAS TARIFAS HORÁRIAS



TARIFAS BI-HORÁRIAS E TRI-HORÁRIAS

Os comercializadores em mercado liberalizado são livres de oferecer os tarifários que entenderem, não existindo obrigação legal para a oferta de tarifas bi-horárias e tri-horárias. As tarifas transitórias de venda a clientes finais bi-horárias e tri-horárias vão manter-se e serão fixadas pela ERSE enquanto durar o período transitório para os clientes que não tenham procedido à escolha de um comercializador de mercado.

6 POUPANÇA ENERGÉTICA ALGUMAS DICAS



FRIGORÍFICO

- › Abra a porta o menos possível e feche-a rapidamente.
- › Nunca coloque alimentos quentes no frigorífico.



ECRÃ E COMPUTADOR

- › Não deixe os seus equipamentos audiovisuais em modo de espera.
- › Ligue os seus equipamentos audiovisuais a uma tomada múltipla com botão de ligar e desligar. Ao desligar esse botão, desliga todos os aparelhos, obtendo poupanças superiores a 40€ por ano.



ILUMINAÇÃO

- › Prefira cores claras nas paredes e nos tetos.
- › Não deixe luzes acesas em divisões que não estão a ser utilizadas.
- › Mantenha limpas as lâmpadas e respetivas proteções ou ornamentos.



AQUECIMENTO

- › Uma temperatura de 20°C é suficiente para manter o conforto numa habitação. Nos quartos, a temperatura pode variar entre os 15°C e os 17°C.
- › Ligue o aquecimento só após ter arejado a casa e fechado as janelas.
- › Não espere que os aparelhos se degradem. Uma manutenção adequada da caldeira individual permite uma poupança até 15% de energia.



ÁGUA QUENTE

- › Evite fugas e o pingar das torneiras. O simples gotejar de uma torneira pode significar uma perda de 100 litros de água por mês.
- › Coloque redutores de caudal de água nas torneiras.

7 DIREITOS DO CONSUMIDOR DE ELETRICIDADE E GÁS NATURAL



INFORMAÇÃO

Os comercializadores de eletricidade e de gás natural e as restantes empresas do setor têm um vasto conjunto de obrigações de informação que devem cumprir. Entre essa informação está a que se refere a preços, modalidades de pagamento, formas de reclamação, atuação em caso de corte de fornecimento, procedimentos de segurança, etc.

Na fase prévia à contratação os consumidores têm o direito a ser informados de todos os aspetos relevantes para a celebração do contrato.

RELACIONAMENTO COMERCIAL

Embora em mercado liberalizado os aspetos comerciais sejam livremente definidos entre as partes, a relação comercial entre o consumidor e os comercializadores de eletricidade e de gás natural está sujeita a um conjunto de regras obrigatórias mínimas, designadamente quanto à apresentação e conteúdo mínimo da fatura, tratamento de reclamações, meios de contacto, etc.

QUALIDADE DE SERVIÇO

A regulamentação estabelece obrigações de qualidade de serviço, quer técnica, quer comercial, que se aplicam às empresas do setor da energia. Estas obrigações têm definidos padrões de desempenho, para os quais o incumprimento pode conferir o direito de uma compensação por parte do comercializador ou do consumidor.

A qualidade de serviço técnica (continuidade do fornecimento) é independente do fornecedor que o consumidor escolha.

O comercializador é um dos responsáveis pela atenção dada ao consumidor (qualidade de serviço comercial). Os operadores de rede, para além de partilharem a mesma responsabilidade, são também responsáveis pela qualidade de serviço técnica.

PARTICIPAÇÃO E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Entre em contacto com as entidades competentes de defesa do consumidor e a ERSE.

INFORME-SE BEM PARA DECIDIR BEM

www.escolhaasuaenergia.pt

Uma iniciativa:



GOVERNO DE
PORTUGAL

MINISTÉRIO DO AMBIENTE,
ORDENAMENTO DO TERRITÓRIO E ENERGIA



Direcção Geral
de Energia e Geologia

Parceiros:

