

Iniciativa



Parceria



Sessões de esclarecimento para consumidores

MUDAR DE COMERCIALIZADOR DE ELETRICIDADE E GÁS NATURAL

Susana Correia

Olhão

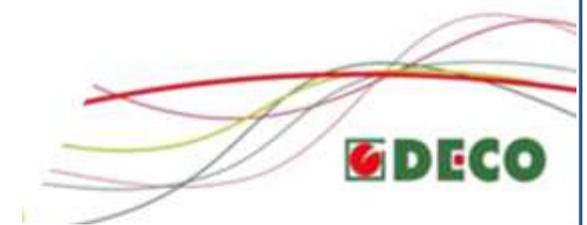
4, Fevereiro de 2013



Liberalização e abertura de mercado

MERCADO LIBERALIZADO de eletricidade e gás natural

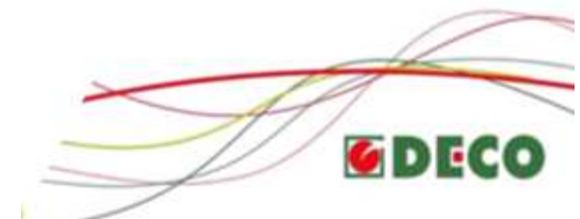
- ✓ Permite a **livre concorrência nos mercados de eletricidade e gás;**
- ✓ Possibilita o **aparecimento de vários comercializadores** de energia e uma maior escolha por parte dos consumidores;
- ✓ Ficou completo **no final de 2012**, com a extinção gradual das tarifas reguladas de venda de eletricidade e gás a clientes finais.



MERCADO LIVRE *versus* MERCADO REGULADO

No mercado regulado, os preços de venda da energia são fixados anualmente pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE).

No mercado livre, os preços da energia são estabelecidos por cada comercializador, respeitando as regras da concorrência.



MERCADO LIVRE *versus* MERCADO REGULADO



MERCADO REGULADO E MERCADO LIBERALIZADO ELETRICIDADE

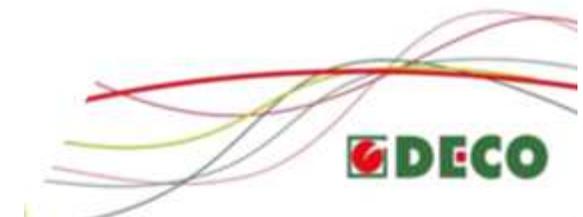
**Liberalização
do mercado**
para todos os
consumidores



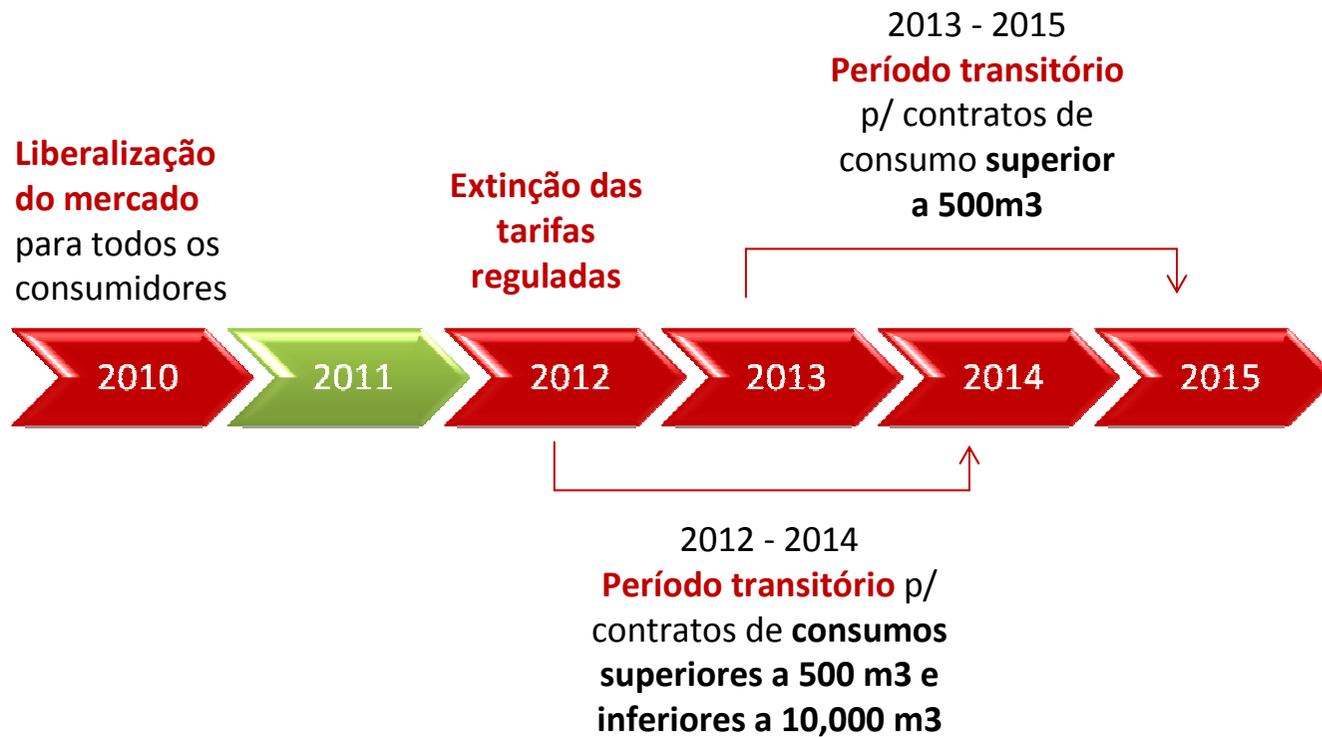
2013 - 2015
Período transitório
p/ contratos de
potência MENOR
QUE 10.35 KVA

**Extinção das
tarifas
reguladas**

2012 - 2014
Período transitório p/
contratos de **potência igual
ou maior que 10.35 KVA**



MERCADO REGULADO E MERCADO LIBERALIZADO GÁS NATURAL



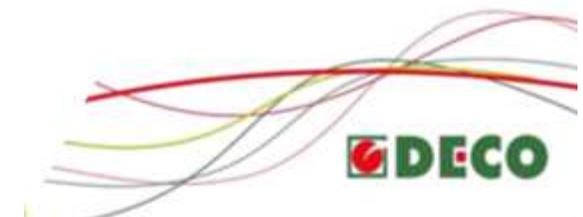
O QUE MUDA PARA O CONSUMIDOR

Vantagens

- ✓ Liberdade de escolha
- ✓ Oferta de mais serviços
- ✓ Preços diferenciados em função do consumo
- ✓ Utilização de novas tecnologias
- ✓ Eficiência energética

Desvantagens

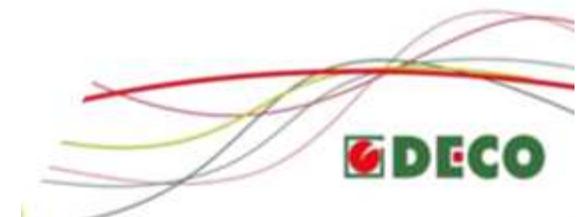
- ✓ Apenas as tarifas de acesso (incluídas no preço final) permanecem reguladas
- ✓ Preços fixados pelo mercado



TARIFAS TRANSITÓRIAS

O que são e para que servem

- ✓ **Tarifa fixada trimestralmente pela ERSE** durante o período transitório;
- ✓ **Aplicável aos consumidores que permaneçam no mercado regulado** abastecidos pelo comercializador de último recurso;
- ✓ **O seu valor deverá ser superior aos preços de mercado, de forma a não prejudicar o funcionamento do mesmo.**



O processo de mudança de comercializador



O processo de mudança de comercializador

QUEM PODE MUDAR DE COMERCIALIZADOR?

Eletricidade:

Desde 4 de Setembro de 2006 todos os consumidores em Portugal Continental

Gás natural:

Desde 1 de Janeiro de 2010 todos os consumidores em Portugal Continental



O processo de mudança de comercializador

PRINCÍPIOS GERAIS NA MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR

A mudança de comercializador é assegurada TRANSITORIAMENTE por:

- ✓ EDP Distribuição, na eletricidade
- ✓ REN Gasodutos, no gás natural

A mudança de comercializador é **isenta de custos para o consumidor.**

As **características dos contadores não condicionam a mudança de Comercializador.**

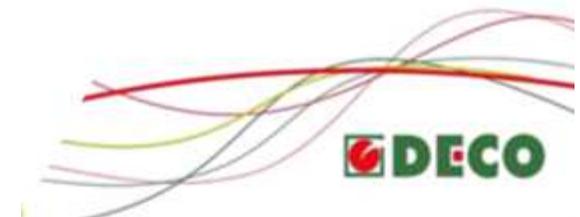


O processo de mudança de comercializador

PASSOS DA MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR:



Todos os contactos são efetuados pelo novo comercializador

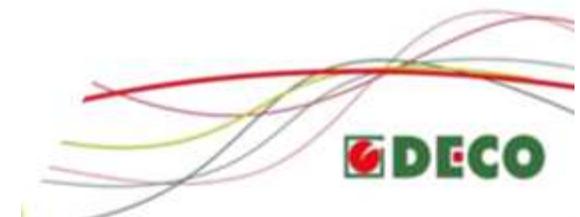


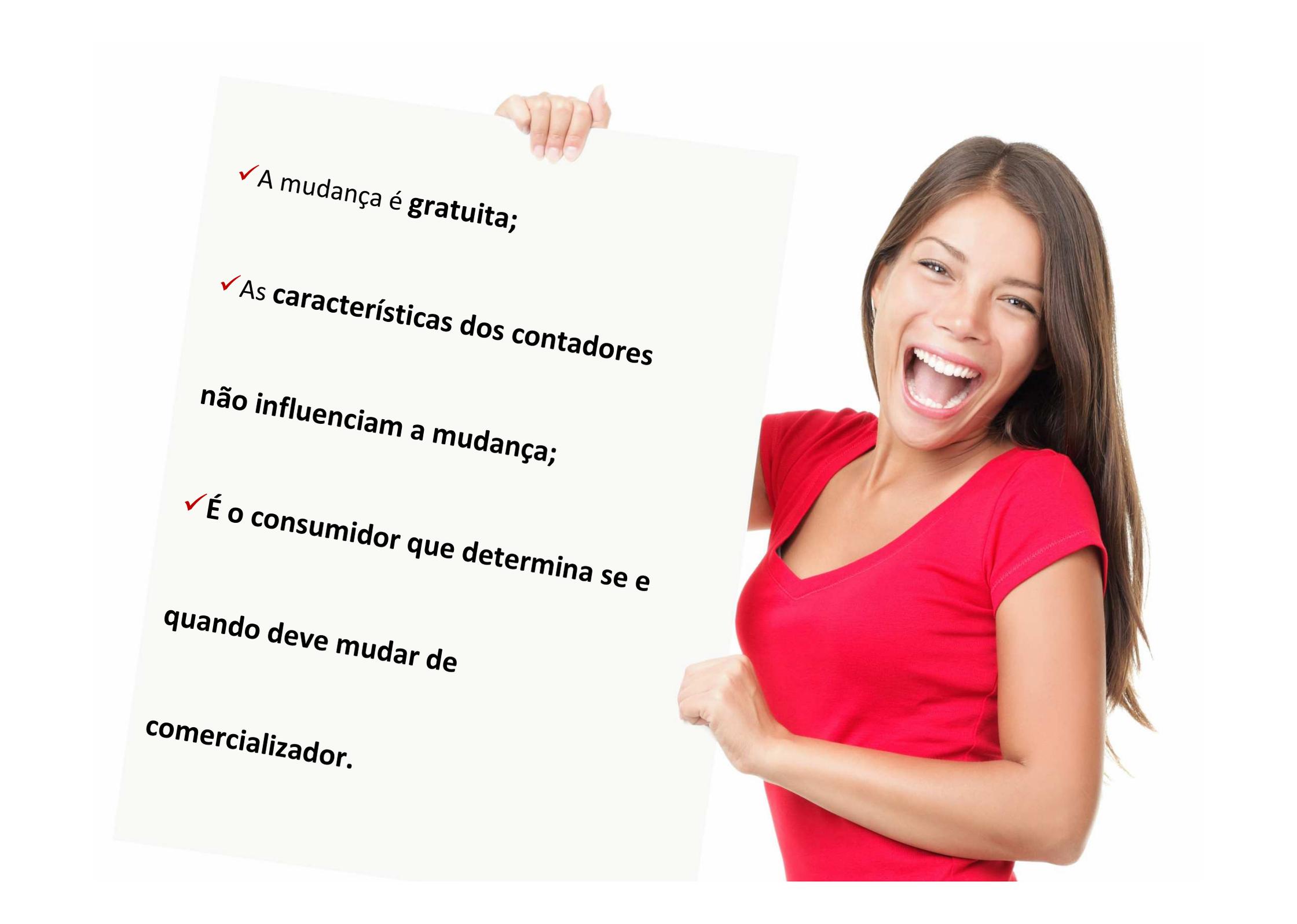
O processo de mudança de comercializador

FORMAS DE CONTRATAÇÃO

Modalidades possíveis

- ✓ Contrato com um novo comercializador;
- ✓ Celebração de um contrato com um comercializador que é reconhecido como tal (possui uma licença);
- ✓ Contrato com um comercializador de último recurso;
- ✓ O comercializador de último recurso aplica tarifas transitórias fixadas pela ERSE.



- 
- A woman with long brown hair, wearing a bright red short-sleeved top, is smiling broadly and holding a large white sign. The sign contains three bullet points in Portuguese. The background is plain white.
- ✓ A mudança é **gratuita**;
 - ✓ As **características dos contadores** não influenciam a mudança;
 - ✓ É o **consumidor** que determina se e quando deve mudar de **comercializador**.

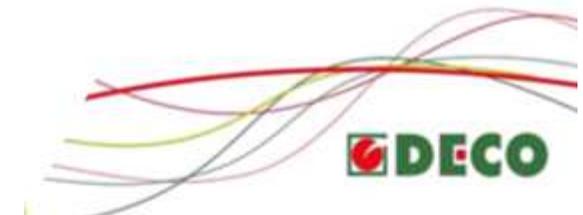
O processo de mudança de comercializador *A MUDANÇA PASSO A PASSO*



✓ Saber **quem são os comercializadores no mercado**. A Lista dos comercializadores em funcionamento no mercado poderá ser consultada no site da ERSE (www.erse.pt);



✓ Saber que **condições oferecem os comercializadores** (ter consciência que os comercializadores podem solicitar autorização para aceder ao registo do ponto de entrega – instalação – para construírem uma oferta de fornecimento)



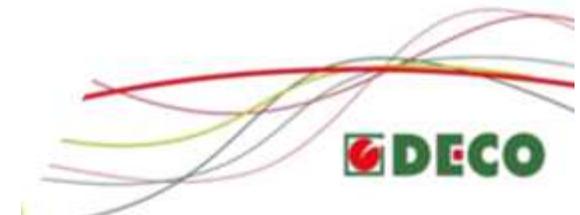
O processo de mudança de comercializador
A MUDANÇA PASSO A PASSO



- ✓ Observar as **diferentes propostas** de fornecimento recebidas;
- ✓ **Confrontar as novas ofertas com a situação atual;**
- ✓ **Confrontar as novas ofertas entre si;**
- ✓ Usar os **simuladores** disponíveis:

DECO : <http://www.deco.proteste.pt>

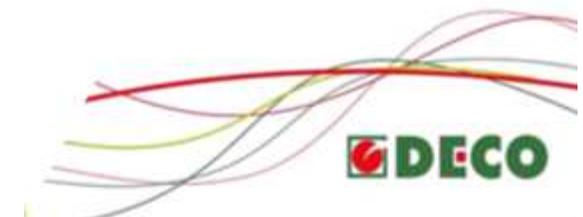
ERSE : <http://www.erse.pt>



O processo de mudança de comercializador *A MUDANÇA PASSO A PASSO*



- ✓ Contactar o comercializador com a **melhor proposta** de fornecimento;
- ✓ Analisar e **confirmar todas as condições contratuais** perante a proposta de fornecimento apresentada (Prazos de vigência do contrato ; Serviços disponibilizados; Meios e prazos de resposta a reclamações e pedidos de informação; Penalidades em caso de rescisão antecipada, etc.);
- ✓ Ter em atenção que a escolha é um **processo consciente** e que, no mercado livre, as condições contratuais são acordadas entre cliente e comercializador.

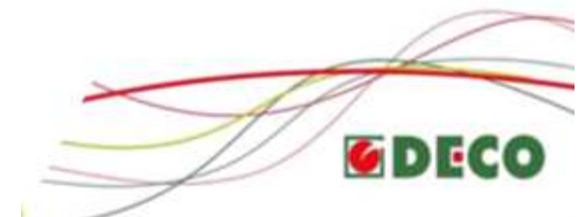


O processo de mudança de comercializador
A MUDANÇA PASSO A PASSO



**FORMAS POSSÍVEIS DE CONTACTO COM OS
COMERCIALIZADORES:**

- ✓ Balcões dos comercializadores;
- ✓ Lojas do cidadão;
- ✓ Outros estabelecimentos comerciais autorizados
- ✓ Poderão ainda ser contactados via telefónica e email

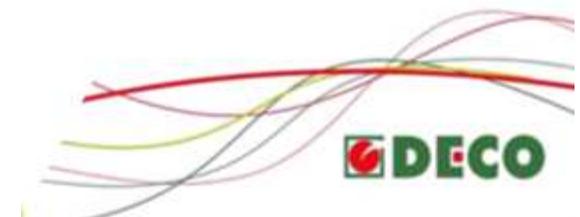


O processo de mudança de comercializador
A MUDANÇA PASSO A PASSO



FORMAS POSSÍVEIS DE CONTRATAÇÃO À DISTÂNCIA:

- ✓ Por telefone;
- ✓ Por email;
- ✓ No website da empresa;
- ✓ Fora do estabelecimento comercial do comercializador

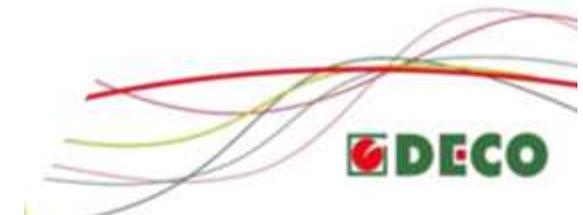
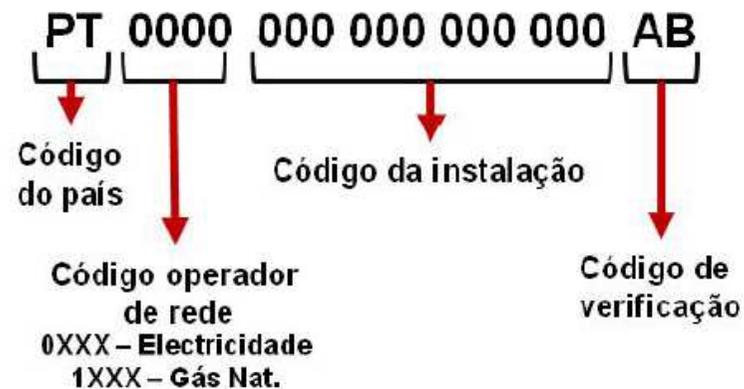


O processo de mudança de comercializador *A MUDANÇA PASSO A PASSO*



O QUE É CPE E CUI?

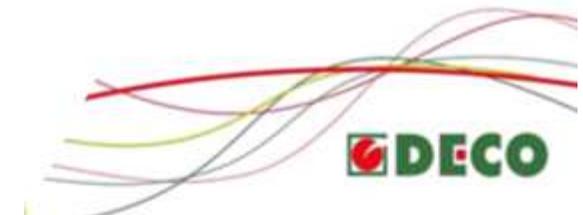
O **Código de Ponto de Entrega** (CPE, na eletricidade) e o **Código Universal de Instalação** (CUI, no gás natural) consta da fatura e deverá estar facilmente identificável.



O processo de mudança de comercializador
A MUDANÇA PASSO A PASSO



- ✓ **Celebrar o contrato com o novo comercializador** de acordo com as condições acordadas entre as partes;
- ✓ **Dar início ao processo de mudança de comercializador** (fim de fornecimento do atual fornecedor e início de fornecimento com o futuro comercializador);
- ✓ Todos os **procedimentos necessários à mudança serão assegurados pelo novo comercializador**; inclusive a rescisão com o anterior fornecedor;
- ✓ A mudança deverá concretizar-se no **prazo de 5 dias úteis**. O prazo máximo para mudança é de 3 semanas

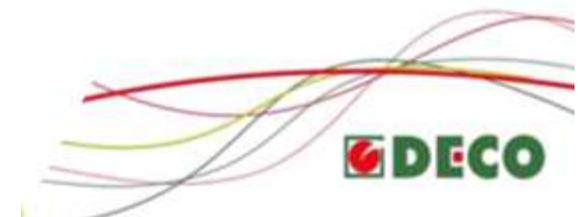


O processo de mudança de comercializador
A MUDANÇA PASSO A PASSO



NO CONTRATO DEVE CONSTAR:

- ✓ **A identidade e endereço do comercializador;**
- ✓ **Código da instalação de consumo;**
- ✓ **Descrição dos serviços contratados, respetivos níveis de qualidade e condições de utilização;**
- ✓ **Data do início do fornecimento;**
- ✓ **Outros serviços prestados;**

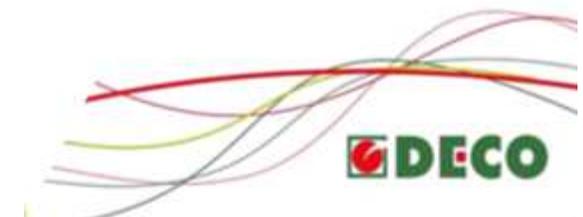


O processo de mudança de comercializador
A MUDANÇA PASSO A PASSO



NO CONTRATO DEVE CONSTAR:

- ✓ Informação da possibilidade de **registo como cliente com necessidades especiais;**
- ✓ **Meios de pagamento** permitidos;
- ✓ Informação sobre os **direitos dos consumidores**, tratamento de reclamações e meios de resolução de litígios disponíveis.



O processo de mudança de comercializador
A MUDANÇA PASSO A PASSO



NO CONTRATO DEVE CONSTAR:

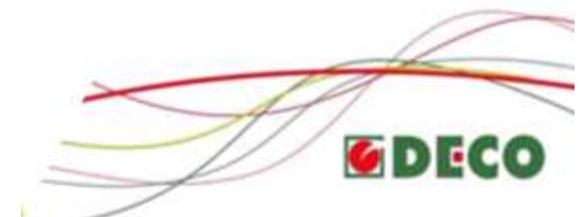
- ✓ **Duração do contrato, forma e condições de renovação, cessação e eventual existência de encargos a pagar em caso de rescisão;**
- ✓ **Compensações e reembolsos aplicáveis em caso de incumprimento;**
- ✓ **Prazos máximos de resposta a pedidos de informação e a reclamações.**



O processo de mudança de comercializador
A MUDANÇA PASSO A PASSO

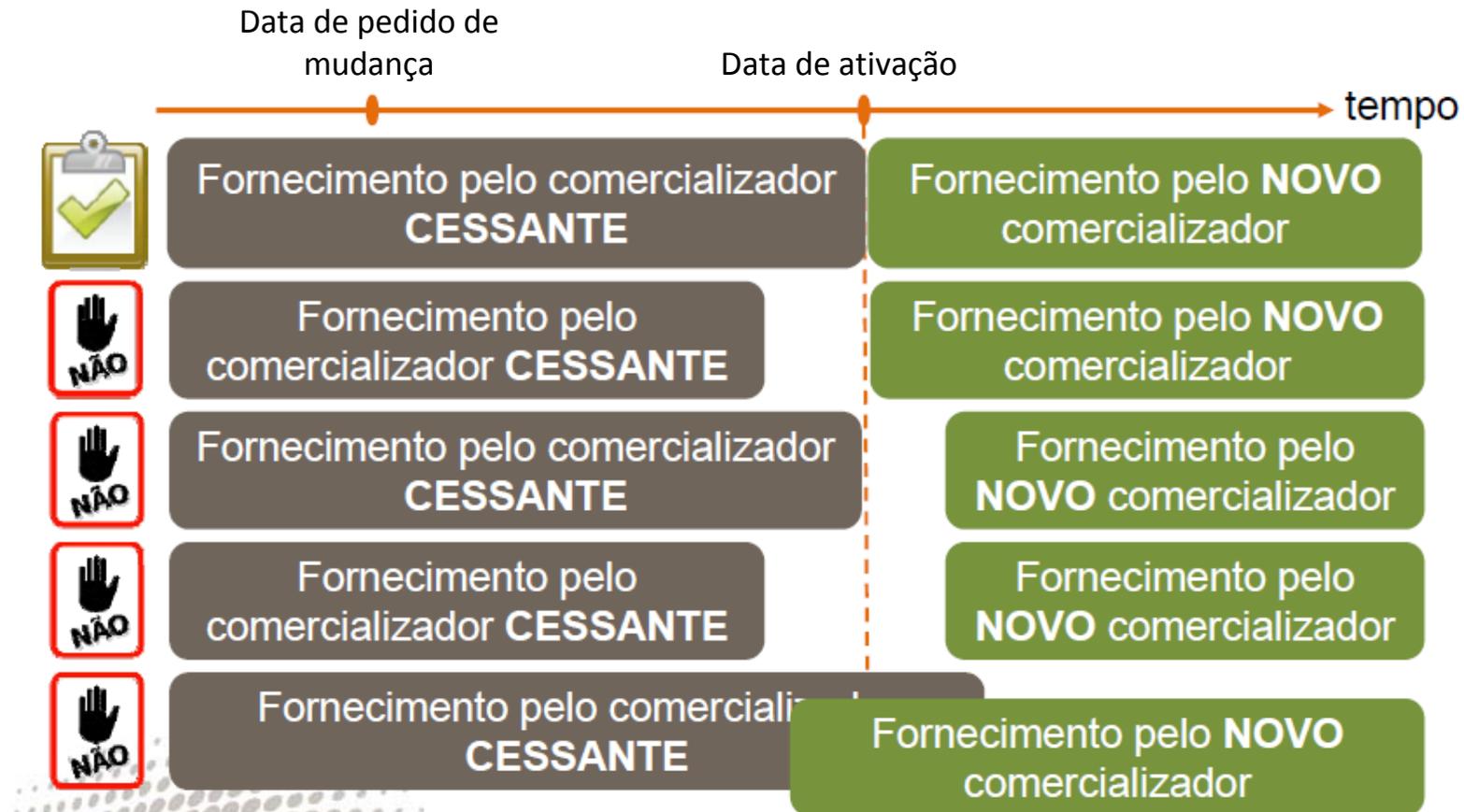


- ✓ Comunicação do comercializador a indicar a **data em que se alteram as condições contratuais de fornecimento;**
- ✓ Recebimento por parte do comercializador anterior de uma fatura até essa mesma data;
- ✓ Indicação por parte do novo comercializador da data a partir da qual passará a faturar o consumo.



O processo de mudança de comercializador
A MUDANÇA PASSO A PASSO

ATIVAÇÃO DO SERVIÇO



**A PROTEÇÃO ESPECIAL DOS CONSUMIDORES
ECONOMICAMENTE VULNERÁVEIS.**

Quem são?

Beneficiários de uma das seguintes prestações sociais:

- ✓ Complemento solidário para idosos
- ✓ Rendimento social de inserção
- ✓ Subsídio social de desemprego
- ✓ 1º escalão do abono de família
- ✓ Pensão Social de invalidez



O processo de mudança de comercializador

A PROTEÇÃO ESPECIAL DOS CONSUMIDORES ECONOMICAMENTE VULNERÁVEIS.

Quem podem contratar:

- ✓ Comercializador em regime de mercado
- ✓ Comercializador de último recurso



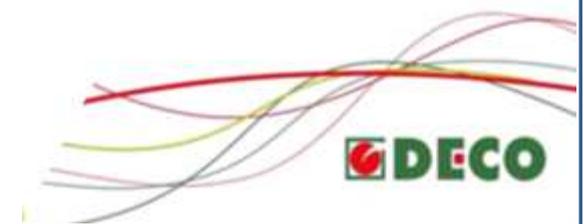
O processo de mudança de comercializador

**A PROTEÇÃO ESPECIAL DOS CONSUMIDORES
ECONOMICAMENTE VULNERÁVEIS.**

Benefícios:

ASECE – Apoio Social Extraordinário ao Consumidor de Energia

- ✓ **Beneficiários de uma das prestações sociais** e que sejam titulares de um contrato de fornecimento;
- ✓ O consumo destinar-se exclusivamente a **uso doméstico, em habitação permanente;**
- ✓ Tratar-se de **instalação em BT**, com uma potência contratada até 4,6 kVA (electricidade) e consumo anual até 500 m³ (gás natural).

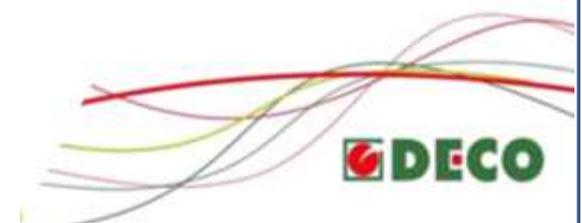


O processo de mudança de comercializador

A PROTEÇÃO ESPECIAL DOS CONSUMIDORES ECONOMICAMENTE VULNERÁVEIS.

Outros benefícios:

- ✓ Fatura emitida com 20 dias de antecedência em relação ao prazo limite de pagamento
- ✓ No caso de interrupção do fornecimento motivado por atraso no pagamento, este só pode ocorrer após aviso escrito com a antecedência mínima de 20 dias



O processo de mudança de comercializador

SIMULADORES

<http://www.deco.proteste.pt>

Associação | Os nossos serviços | Sorteio | Contacte-nos | O meu perfil SAIR

A força de mais de 400.000 associados
Subscriva por 2 meses grátis

deco.proteste.pt

Esté aqui: > Página inicial > Casa > Eletricidade e gás > Eletricidade e gás: qual a melhor tarifa para o meu perfil?

SIMULE E POUPE

Eletricidade e gás: qual a melhor tarifa para o meu perfil?

Como usar Simular Perguntas frequentes

Perfil selecionado: **ELETRICIDADE E GÁS NATURAL: CASAL SEM FILHOS. HABITAÇÃO SEM AR CONDICIONADO, GÁS PARA COZINHAR E AQUECER ÁGUA.**

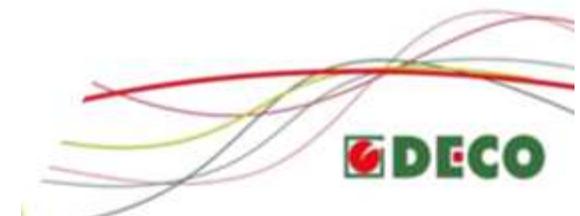
PORQUÊ PAGAR DEMAIS? PODE POUPAR ATÉ €31,51. EXISTEM 5 POSSIBILIDADES PARA SI.

13 serviços

Ordenar por: **Custo anual** Fornecedor

Selecione os serviços para **comparar**

SERVIÇO	CUSTO ANUAL	POUPANÇA
 IBERDROLA + Protocolo DECO/Goldenergy Potência contratada (eletricidade): 3,45 kVA Escalação de consumo (gás natural): 1	€ 725,63	POUPA €31,51 no custo anual aderir a este serviço
<input type="checkbox"/> Comparar		
 EDP Serviço Universal (bi horária) + Protocolo DECO/Goldenergy Potência contratada (eletricidade): 3,45 kVA	€ 729,36	POUPA €27,78 no custo anual



O processo de mudança de comercializador

SIMULADORES

<http://www.erse.pt>

ERSE ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS ENERGÉTICOS

PT EN 30 Outubro 2012 Pesquisa livre

Mapa do Portal | Glossário | Localização e Contactos | Links Úteis

Início > SIMULADORES >

Simuladores

Com o objetivo de auxiliar os consumidores na contratação dos serviços de fornecimento de energia elétrica a ERSE disponibiliza os seguintes simuladores.

Para Consumidores Domésticos e Pequenas Empresas:

- ▶ Simulador de Preços de Energia Elétrica**
Objetivo: Esclarecer a escolha do comercializador de energia elétrica, com base numa estimativa para o valor anual da fatura de eletricidade do cliente em BTN e por aplicação das diversas tarifas dos comercializadores de energia elétrica.
Efetue a sua simulação
- ▶ Simulador de Preços de Gás Natural**
Objetivo: Esclarecer a escolha do comercializador de gás natural, com base numa estimativa para o valor anual da fatura do cliente com consumos anuais até 10 000 m3 e por aplicação das diversas tarifas dos comercializadores de gás natural.
Efetue a sua simulação
- ▶ Simulador de Rotulagem de Eletricidade**
Objetivo: Permitir aos consumidores conhecer a origem (fontes de energia) e as emissões de CO2 e de resíduos radioativos decorrentes do seu consumo de eletricidade, comparando-as com outras situações típicas.
Efetue a sua simulação
- ▶ Simulador de Potência a Contratar**
Objetivo: Orientar os consumidores de Baixa Tensão Normal (BTN) a estimar o seu valor de potência a contratar. Em caso de dificuldades na utilização clique aqui.
Efetue a sua simulação

Para Consumidores Empresariais:

- ▶ Simulador de Faturação**
Objetivo: Sugerir a cada cliente em Média Tensão (MT) e Baixa Tensão Especial (BTE) dos Açores e da Madeira a melhor opção tarifária de que dispõe, minimizando o valor anual da sua fatura de eletricidade e apoiar os clientes em Muito Alta Tensão (MAT), Alta Tensão (AT), MT e BTE do continente a escolher um novo fornecedor durante a fase de extinção da tarifa do comercializador de último recurso.
Efetue a sua simulação

Adicione as nossas notícias ao RSS Feed

ÁREA DE ACESSO RESERVADO

- ▶ EXTRANET ERSE
- ▶ PORTAL DOS ÓRGÃOS
- ▶ ESTATUTÁRIOS DA ERSE

UNIÃO EUROPEIA

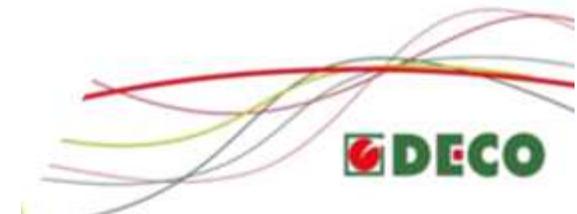
Portal do Consumidor de Energia
Informação de Energia para o Consumidor

Tarifa Social

SIMULADORES

Poupança de Energia PPEC 2011-2012
Adira às Medidas em Implementação

Eletricidade
Comercializadores em Regime de Mercado



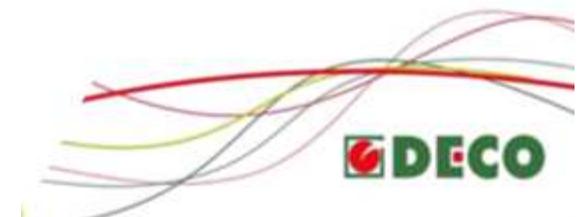
O processo de mudança de comercializador

Para mais informações sobre o processo de mudança de comercializador

Linha de Apoio da DECO

808 200 145 número azul (da rede fixa)

218 410 858 (da rede móvel) dias úteis, das 9 às 13 e das 14 às 18 horas



Para mais informações sobre o processo de mudança de comercializador

Poderá consultar e fazer download dos folhetos informativos da ERSE em www.erse.pt » [informação de energia para o consumidor](#) » [para consumidores de eletricidade e gás natural](#)



Obrigada!

E mail: deco.algarve@deco.pt

Tel. : 289 863 103

Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor - DECO

Sede:

Lisboa

R. de Artilharia Um, n.º 79 - 4º | 1269 - 160 Lisboa

Tel.: 21 371 02 00 | Fax: 21 371 02 99

E-mail: decolx@deco.pt

Delegações:

Porto

R. da Torrinha, n.º 228 H - 5º
4050 - 160 Porto
Tel.: 223 391 960 | Fax: 222 019 990
E-mail: deco.norte@deco.pt

Santarém

R. Pedro de Santarém, n.º 59 - 1º esq.
2000 - 223 Santarém
Tel.: 243 329 950 | Fax: 243 329 951
E-mail: deco.santarem@deco.pt

Coimbra

R. Padre Estevão Cabral, n.º 79 - 5º Sala 504
3000 - 317 Coimbra
Tel.: 239 841 004 | Fax: 239 841 008
E-mail: deco.coimbra@deco.pt

Évora

Largo Luís de Camões, n.º 40 - 2ºB
7000 - 507 Évora
Tel.: 266 744 564 | Fax: 266 730 765
E-mail: deco.evora@deco.pt

Faro

R. Rasquinho, n.º 19
8000 - 416 Faro
Tel.: 289 863 103 | Fax: 289 863 108
E-mail: deco.algarve@deco.pt

Viana do Castelo

R. General Luis do Rego, n.º 120A - r/c
4900 - 324 Viana do Castelo
Tel.: 258 821 083 | Fax: 258 820 099
E-mail: deco.vianadocastelo@deco.pt

Para mais informações vá a www.deco-proteste.pt ou ligue

Linha azul:

808 200 145

 **DECO**