

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.



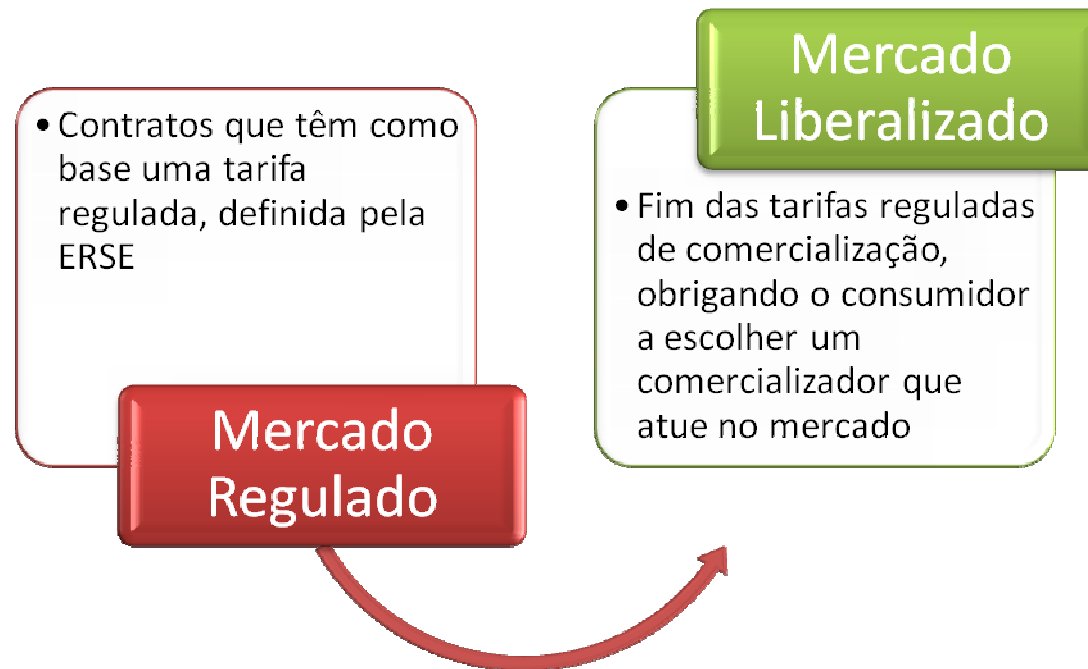
### MERCADO LIVRE *versus* MERCADO REGULADO

**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



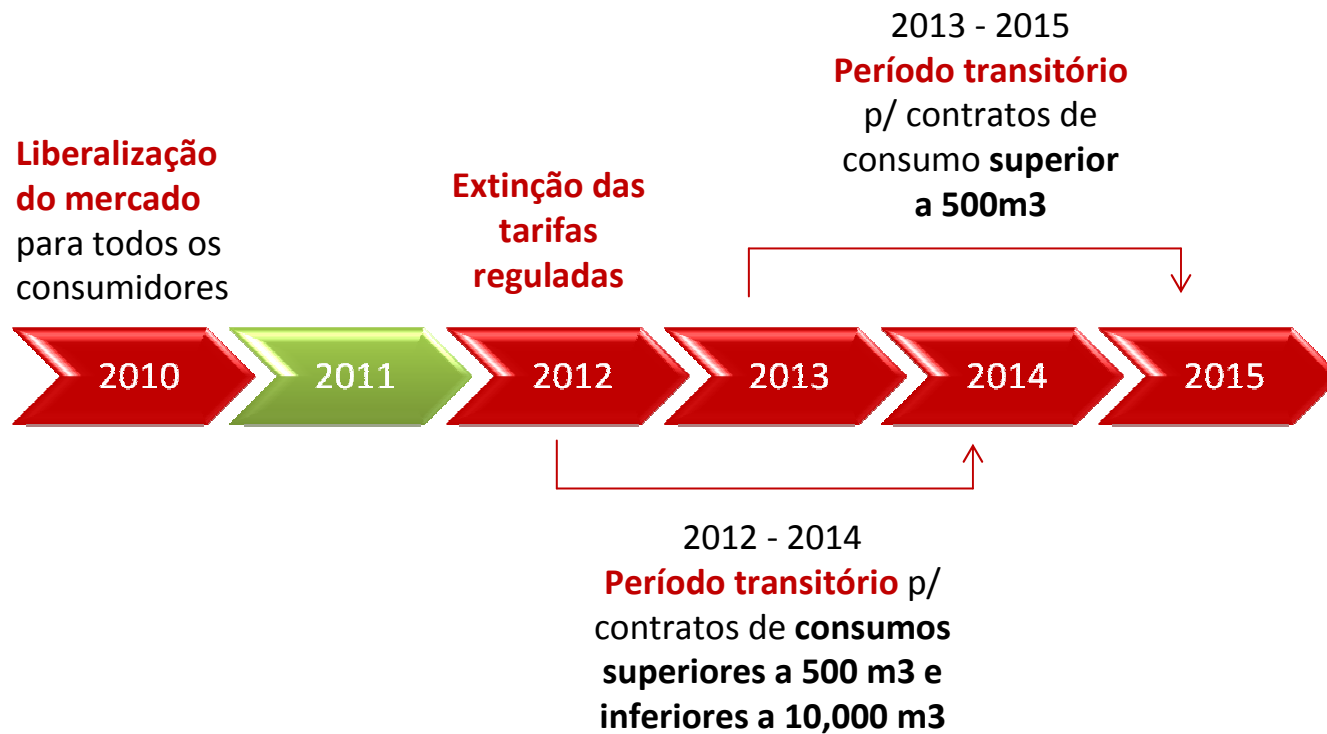
**Extinção das  
tarifas  
reguladas**

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

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





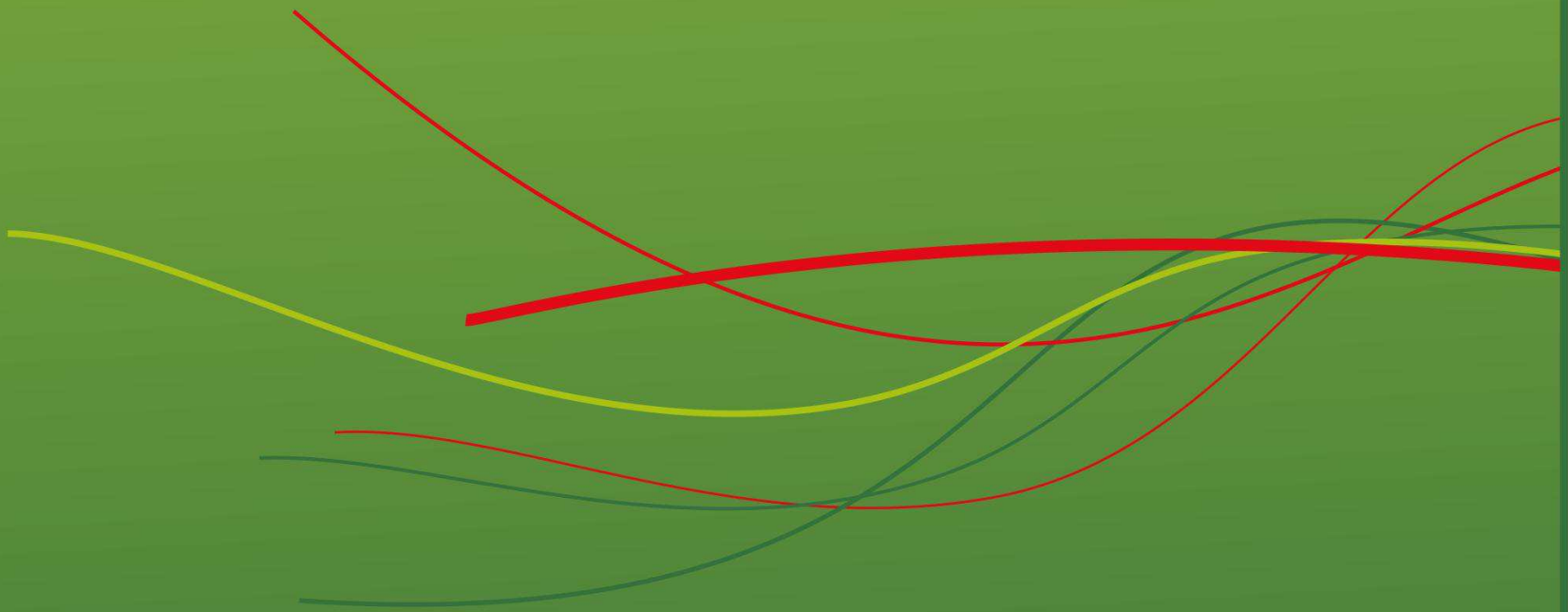
### TARIFAS TRANSITÓRIAS

#### 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

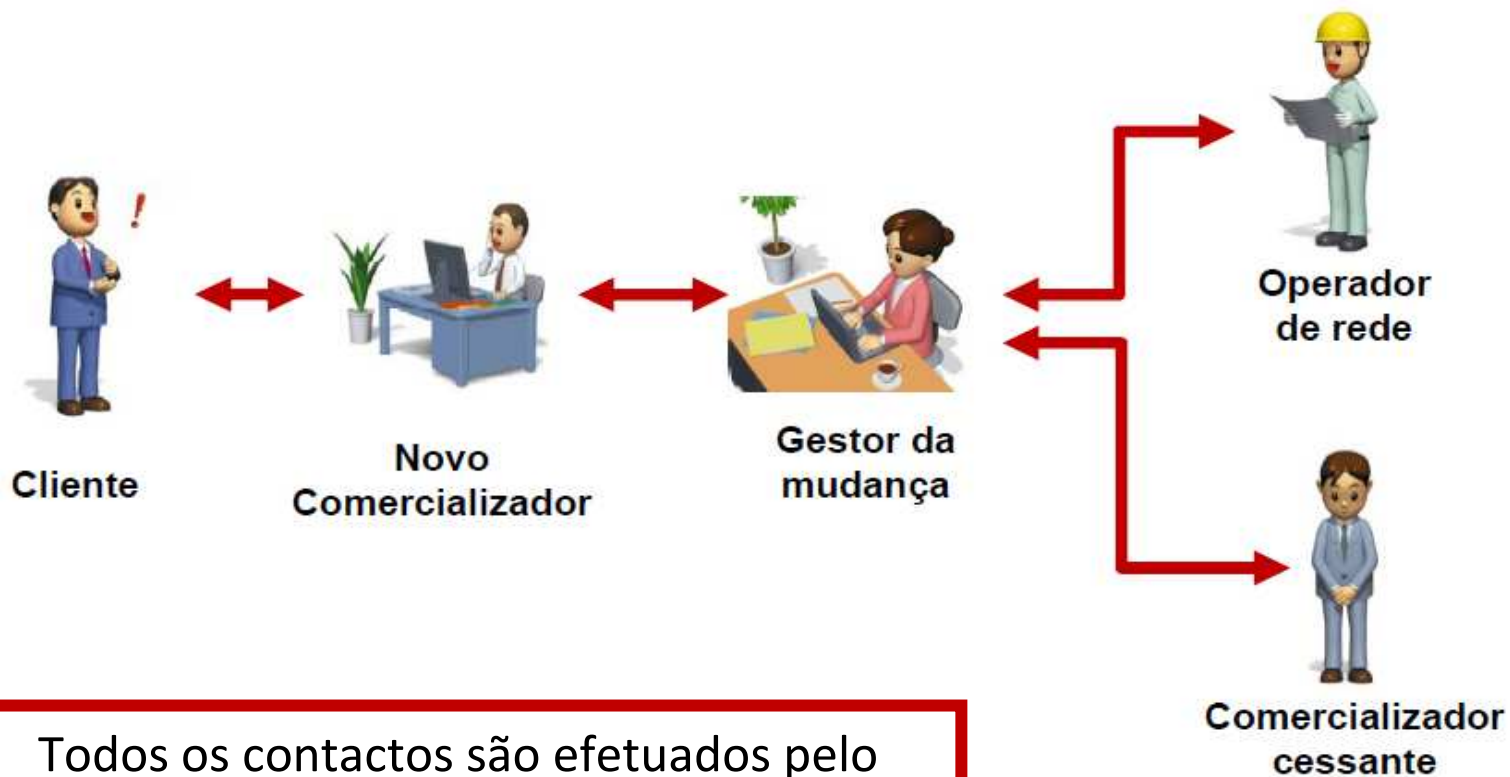
A mudança de comercializador é **isenta de custos para o consumidor.**

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



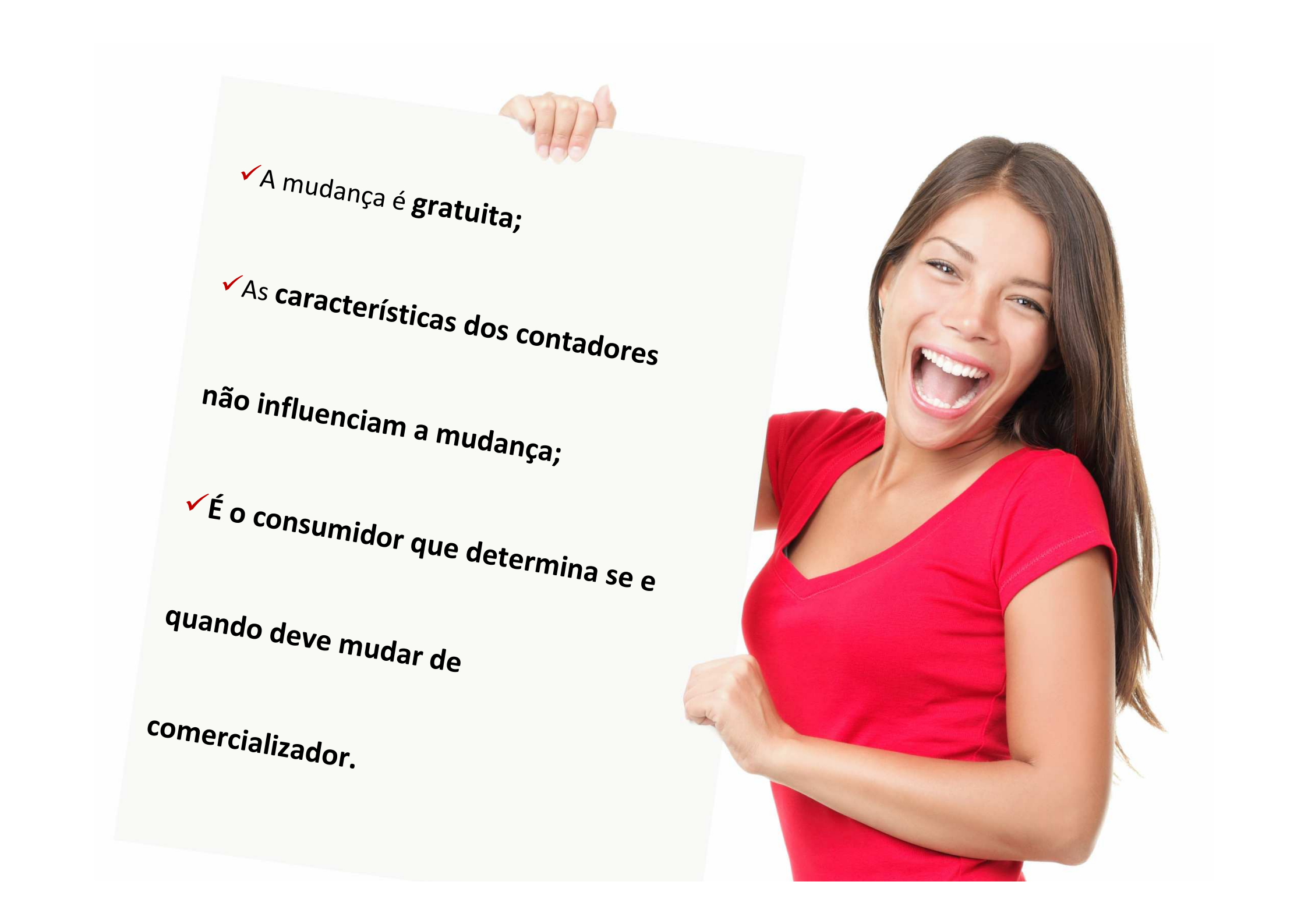
## O processo de mudança de comercializador

### 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](http://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

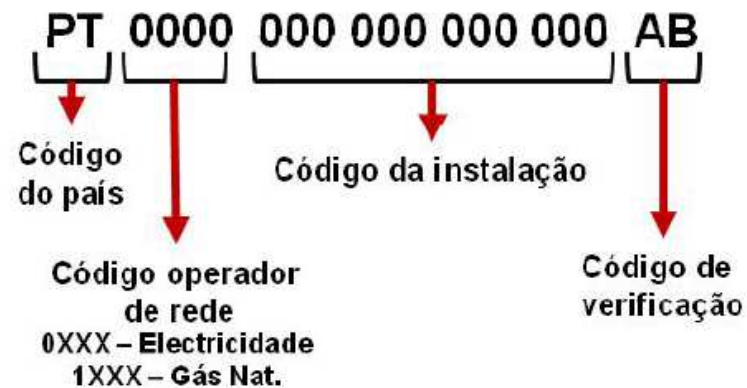


## O processo de mudança de comercializador *A MUDANÇA PASSO A PASSO*



### 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*

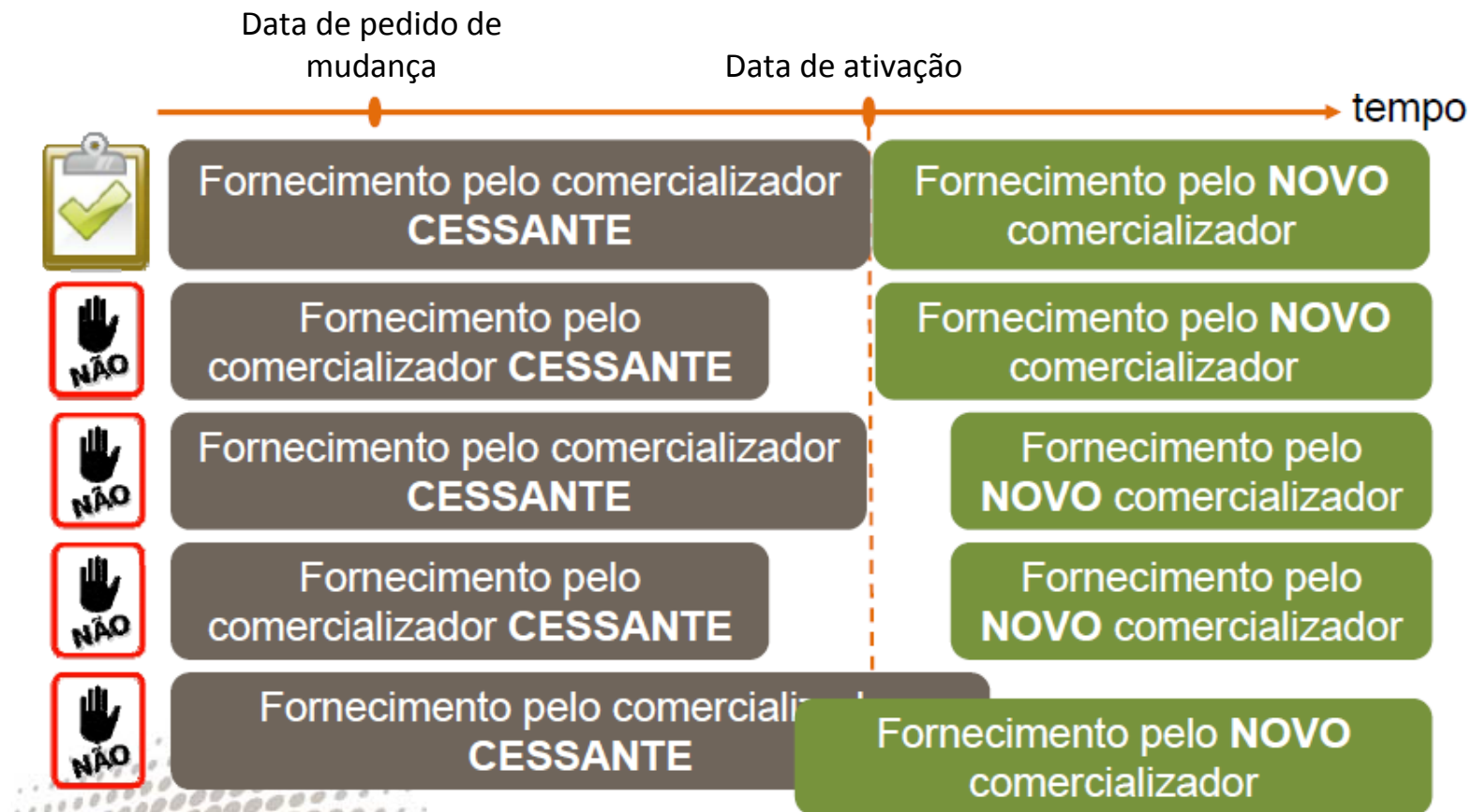


- ✓ Comunicação do comercializador a indicar a **data em que se alteram as condições contratuais de fornecimento;**
- ✓ Recebimento por parte do comercializador anterior de uma fatura até essa mesma data;
- ✓ Indicação por parte do novo comercializador da data a partir da qual passará a faturar o consumo.



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

**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

Adicione as nossas notícias ao RSS Feed

ÁREA DE ACESSO RESERVADO  
▶ EXTRANET ERSE  
▶ PORTAL DOS ÓRGÃOS ESTADUTÁRIOS DA ERSE

UNIÃO EUROPEIA



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](http://www.erse.pt) » [informação de energia para o consumidor](#) » [para consumidores de eletricidade e gás natural](#)



# Obrigada!

E mail: [deco.algarve@deco.pt](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto:deco.vianadocastelo@deco.pt)

Para mais informações vá a [www.deco-proteste.pt](http://www.deco-proteste.pt) ou ligue

Linha azul:

808 200 145

 **DECO**