

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:

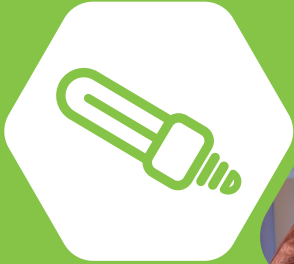


MINISTÉRIO DO AMBIENTE,
ORDENAMENTO DO TERRITÓRIO E ENERGIA



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, continuam 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 vir impossibilitado de continuar a fornecê-lo.

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€

É 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 O 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, cujo 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.

NOTAS

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:



associação dos operadores
de Portugal

