

# CONTRATAÇÃO E MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR ELETRICIDADE E GÁS NATURAL

16 de janeiro de 2024



# Agenda:

1. Separação das atividades de distribuição e de comercialização
2. Modalidades de contratação
3. Comercializadores em regime de mercado e Comercializadores de Último Recurso
4. Do contrato de fornecimento
  1. Legitimidade para contratar
  2. Prestação de caução
  3. Período de Fidelização
  4. Alterações contratuais
  5. Cedência de energia a terceiros
5. Mudança de comercializador
  1. Evolução histórica
  2. Etapas e procedimentos
  3. Princípios e regras gerais da mudança de comercializador
6. Fornecimento supletivo



- A liberalização do mercado da energia faz-se ao nível da **comercialização**
- A **distribuição** de eletricidade e de gás natural são objeto de concessão de serviço público em regime de exclusividade (monopólio natural)

## Consequências:

- **2 atividades = 1 contrato de fornecimento**

O contrato de fornecimento de eletricidade ou de gás natural é assegurado pelo **comercializador**

Pode haver contacto direto com o **operador da rede de distribuição**: ligações às redes, leituras dos contadores, avarias e emergências no gás

- **Contrato de uso das redes**

**O comercializador** 1) paga diretamente aos **operadores das redes de distribuição** a tarifa de acesso às redes

2) cobra posteriormente esses valores aos seus **clientes**

3) veicula as compensações a pagar/receber dos **operadores das redes de distribuição**



- Contrato de fornecimento de energia com **comercializadores**, incluindo os **comercializadores de último recurso**
- Contrato do fornecimento de energia por recurso às **plataformas de negociação dos mercados organizados**
- **Contrato bilateral** de fornecimento com entidades legalmente habilitadas a fornecer energia elétrica ou gás
- A participação nas modalidades de **autoconsumo coletivo** e/ou **comunidades de energia renovável**
- A **agregação de consumo** de energia elétrica através de um contrato com um agregador.



## Com quem contratar

- **Comercializadores (COM): mercado livre**
  - Todos os clientes, incluindo os que podem optar pelo CUR
  - Ofertas **públicas** para os clientes em **baixa tensão normal** – BTN (eletricidade) e/ou baixa pressão com consumos anuais até 10 000 m<sup>3</sup> (gás natural) – contratação na internet
  - Conteúdo mínimo das propostas contratuais
- **Comercializadores de Último Recurso (CUR): mercado regulado**
  - Clientes economicamente vulneráveis (tarifa social)
  - Clientes que mantêm a Tarifa Transitória (incluindo regresso ao mercado regulado)
  - Consumidores cujo comercializador se encontre impedido de fornecer energia e consumidores em locais com ausência de ofertas no mercado (fornecimento supletivo)
  - Reversão de contratação ilegítima (mudança involuntária)
  - Instalações provisórias e eventuais
  - Pessoas coletivas com estatuto de utilidade pública (reunidas determinadas condições legais)

## Elementos essenciais

- Deve ser titulado por um **documento escrito** e especificar, nomeadamente:
  - Identidade e contactos do comercializador e do cliente, bem como o código da instalação de consumo
  - Serviços fornecidos
  - Duração do contrato, condições de renovação e termo do contrato
  - Informação sobre tarifas e preços e outros encargos, incluindo eventual existência de indexação de preços e respetivos indexantes
  - Eventual período de fidelização
  - Padrões de qualidade de serviço e compensações por incumprimento
  
- A aceitação da proposta contratual depende de **declaração expressa** do cliente

## Legitimidade para contratar

- Afere-se através de documento que comprove residência, domicílio fiscal, sede, sucursal ou estabelecimento estável no local de consumo
- **Que documentos?**
  - Documentos oficiais emitidos pela República Portuguesa
  - Documentos emitidos pela Autoridade Tributária e Aduaneira
  - Documentos emitidos por instituições de previdência social.
  - Faturas referentes a outros serviços públicos essenciais (antiguidade até três meses)
  - Contrato de arrendamento
  - Outro título válido para a ocupação do imóvel
  - Documentos equiparados
- **Se não forem disponibilizados os documentos?**
  - Recusa na celebração do contrato
- **Não pode ser recusada a celebração do contrato:**
  - Dívidas de anteriores titulares de contrato no mesmo local de consumo
  - Invocada a prescrição ou caducidade de dívidas
  - Dívidas contestadas junto de tribunal judicial ou instâncias de Resolução Alternativa de Litígios (ex. Julgados de Paz)

## Prestação de caução

- Pode ser exigida pelo comercializador no momento da celebração do contrato (exceto consumidor doméstico e cliente BTN eletricidade)
- Pode ser exigida sempre nas instalações provisórias e eventuais
- **Quais as regras aplicáveis?**
  - Clientes BTN e consumidores domésticos: regras sobre meios de prestação da caução; cálculo do valor da caução; utilização e restituição da caução (artigo 23.º e seguintes do Regulamento de Relações Comerciais dos setores elétrico e do gás)
  - Restantes clientes de eletricidade e de gás natural: **por acordo** entre o cliente e o comercializador.

## Período de fidelização

- Depende da existência de uma **contrapartida, vantagem** para o cliente
- Requer **referência expressa** na proposta contratual e no contrato, bem como de:
  - a **indenização** em caso de incumprimento do período de fidelização (proporcional e não pode exceder as perdas económicas diretas, incluindo investimentos, serviços, etc.)
  - a **duração** do período de fidelização
  - a **data do termo** do período de fidelização
- **Não se renova automaticamente** (necessária nova proposta de período de fidelização e vantagem associada)
- Durante o período de fidelização, o comercializador **não pode alterar o contrato**, exceto se for do interesse do cliente e houver acordo expresso entre ambos.
- No caso de clientes de eletricidade com nível de tensão em MT ou superior e de clientes de gás natural com consumo anual superior a 10 000 m<sup>3</sup> (n), o comercializador pode cessar o contrato durante o período de fidelização, indemnizando o cliente nos termos do contrato.
- O incumprimento do período de fidelização por parte do cliente obriga a este a indemnizar o comercializador, de acordo com o previsto no contrato.

## Alterações contratuais

- O comercializador **pode propor alterações** ao contrato, incluindo o preço:
  - No final de cada período contratual
  - No decurso do período contratual
- O comercializador deve enviar ao cliente a proposta das novas condições contratuais com a **antecedência de pelo menos 30 dias** relativamente à data em que passem a vigorar, informando-o de que, caso não aceite a alteração proposta, **pode pôr fim ao contrato**
- Se se tratar apenas de uma **alteração da Tarifa de Acesso às Redes (TAR)** ou da **Tarifa de Venda a Clientes Finais** aplicada pelos Comercializadores de Último Recurso, ambas aprovadas pela ERSE, bastará ao comercializador a sua explicitação na primeira fatura que contenha a alteração. Situação habitualmente prevista no próprio contrato



## Alterações contratuais

- O comercializador **não pode alterar o contrato** durante o período de fidelização, exceto se for do interesse do cliente e houver acordo expresso entre ambos
- **Optando por pôr fim ao contrato**, o cliente deve rapidamente **celebrar um novo contrato** com outro comercializador, evitando a interrupção do fornecimento
- **Alteração da potência contratada**
  - O cliente em BTN pode, a todo o tempo, solicitar a alteração do escalão de potência contratada, até ao limite da potência requisitada ou da potência certificada
  - Os clientes em BTE, MT, AT e MAT que tenham investido para efeitos de utilização racional de eletricidade e tenha resultado uma redução da potência contratada com carácter permanente, o pedido de redução de potência contratada deve ser satisfeito no mês seguinte\*

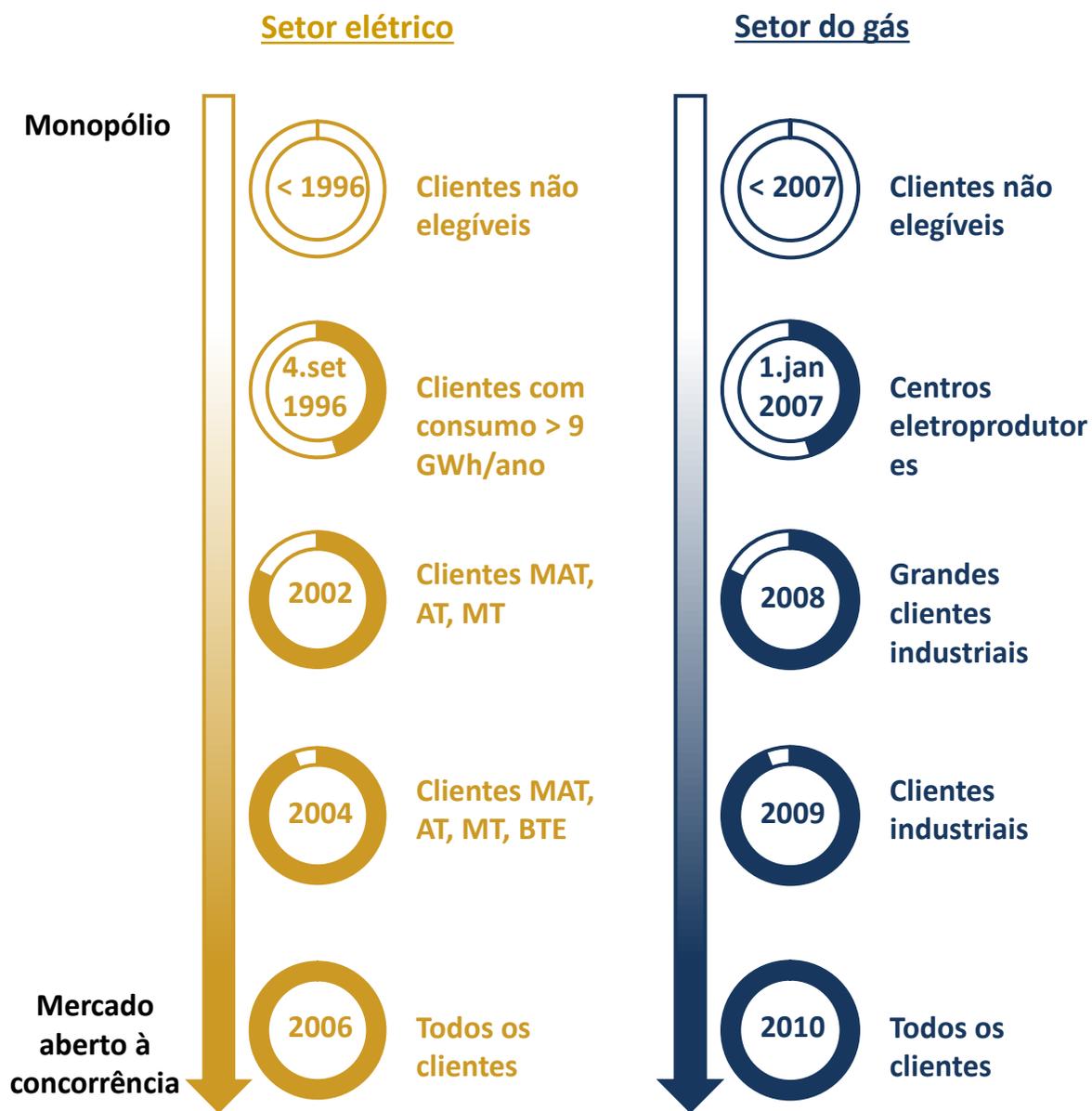
\*Se durante o período de 12 meses for solicitado um aumento da potência, será cobrada a diferença entre o valor do encargo da potência pago e o que seria devido se não tivesse havido redução de potência (art.º 69.º, n.º 5 do RRC).



## Cedência de energia a terceiros

- Constitui cedência de energia a veiculação de eletricidade ou de gás **entre instalações de consumo distintas**, ainda que tituladas pelo mesmo cliente, salvo autorização prévia pelas entidades competentes (DGEG e ERSE)
- A cedência não autorizada equivale ao **exercício indevido da atividade de comercialização** de energia e constitui fundamento para a interrupção do fornecimento
- O **autoconsumo** individual ou coletivo, cumpridos os requisitos e regras legais e regulamentares aplicáveis, **não é considerado cedência de energia a terceiros**
- A **mobilidade elétrica** não é considerada cedência de energia de terceiros

## Evolução histórica no setor elétrico – processo de liberalização



O **processo de abertura** de Mercado foi **faseado** ao longo do tempo, começando pelos grandes consumidores

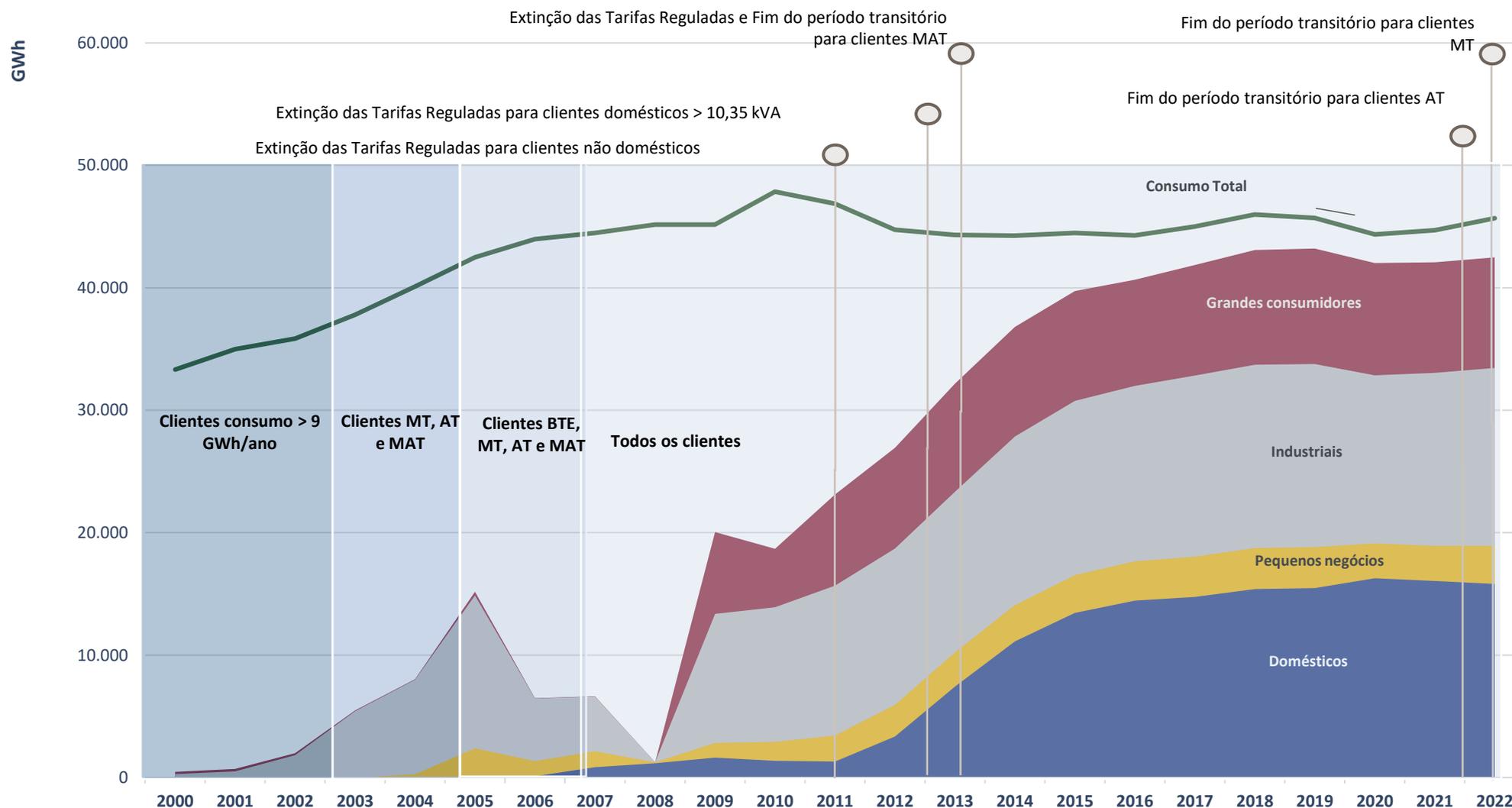
- Balanço do poder de negociação
- Menos em número (mas maiores em volume)

Desde **1.jan.2006 na eletricidade e 1.jan.2010 no gás todos os consumidores** podem escolher o seu comercializador, incluindo os consumidores domésticos

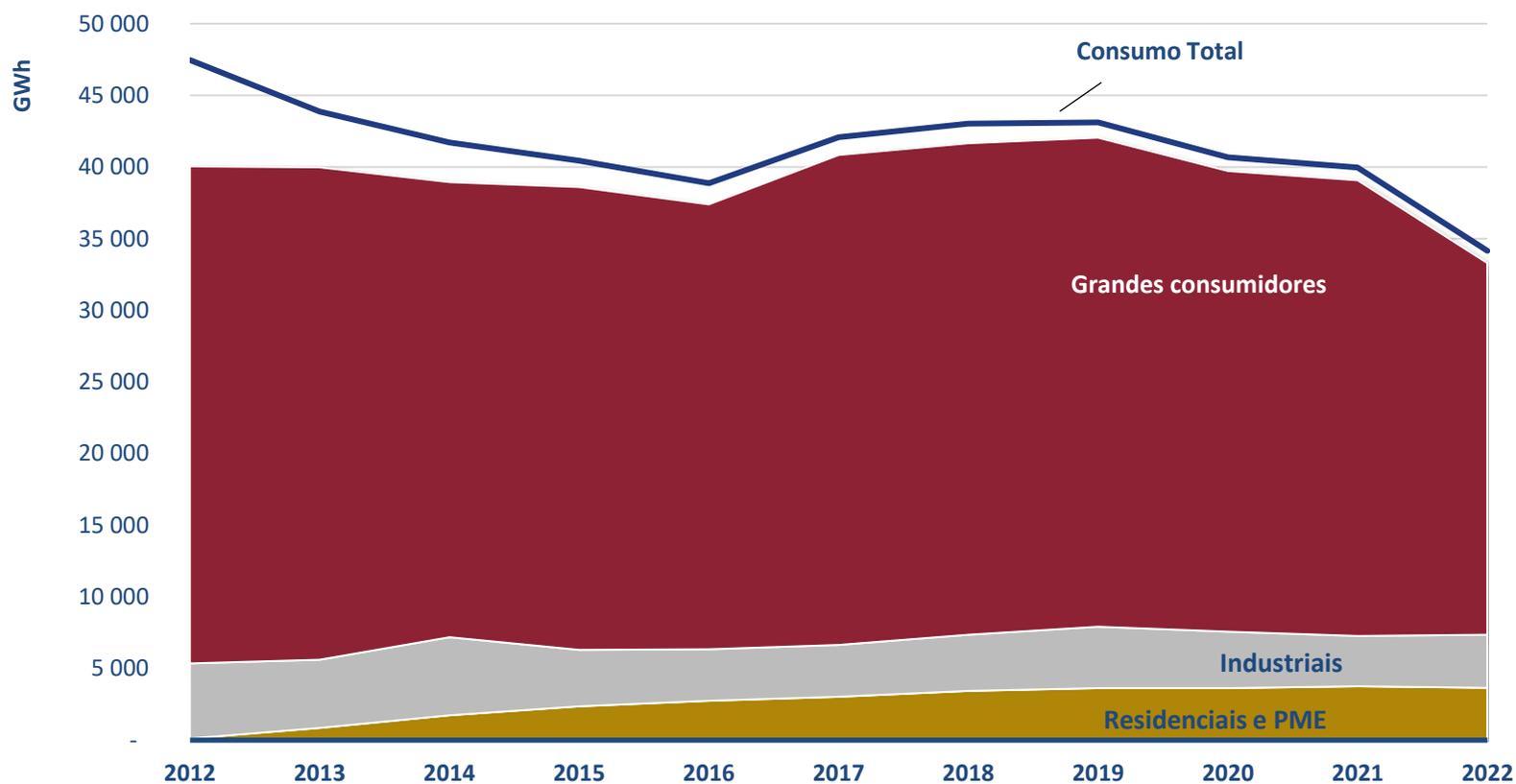
- Necessidade de uma entidade independente para realizar a mudança de comercializador
- Maiores em número (mas com menor volume)

Nas primeiras etapas da liberalização, a concorrência aumentou com as mudanças da tarifa regulada de venda a clientes finais (comercializador de último recurso - CUR) para a tarifa de mercado

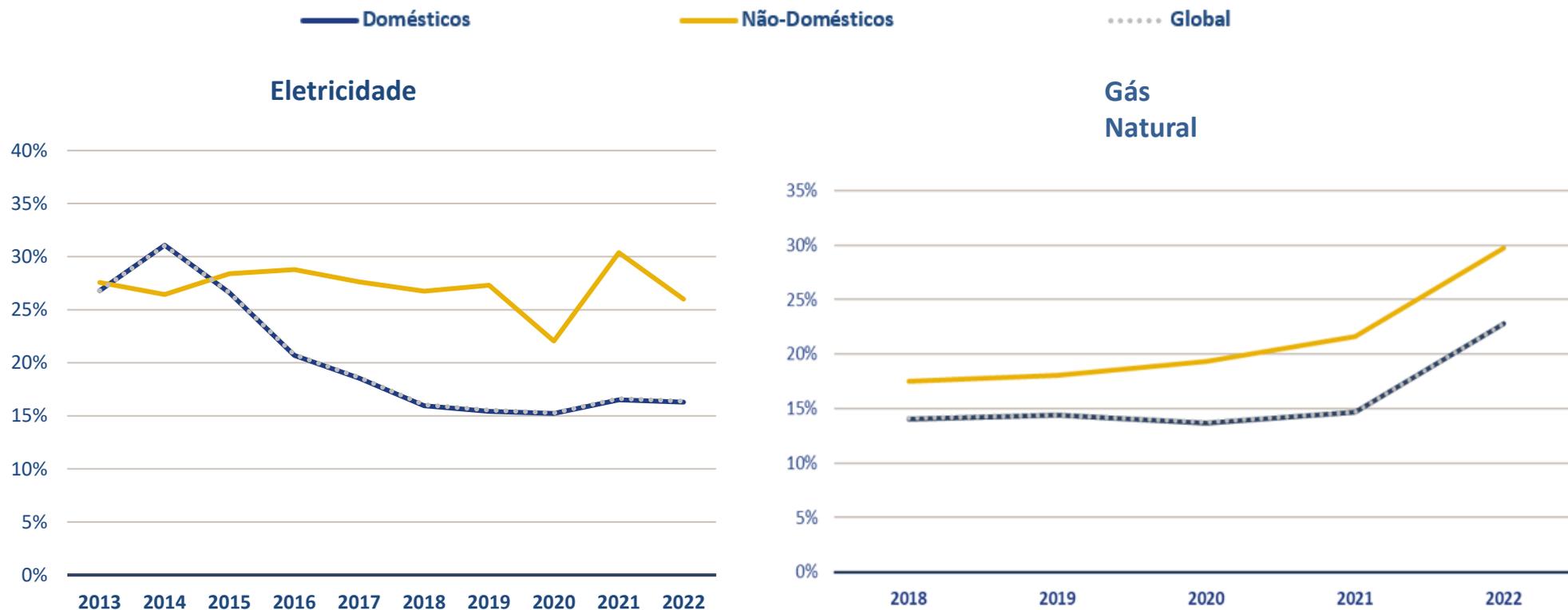
## Evolução histórica no setor elétrico – consumo



## Evolução histórica no setor do gás – consumo



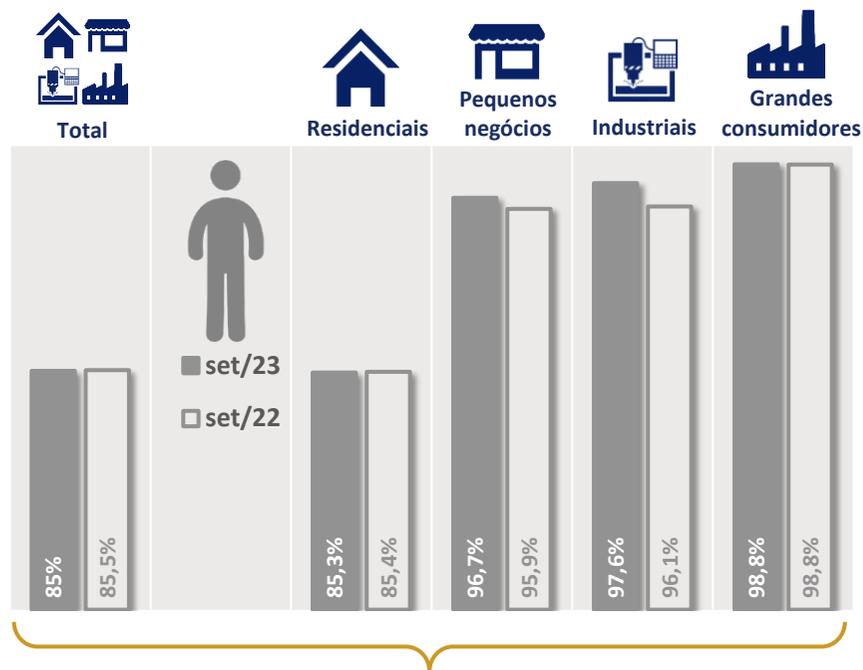
## Evolução histórica – evolução do *switching* de clientes no ML



- Intensidade muito significativa de movimentos em mercado, quando em percentagem do número de clientes quer no setor elétrico ou no gás
- Fim de tarifas reguladas estimula o desenvolvimento do mercado, mas a maioria dos movimentos acontece dentro do mercado livre
- Tempo médio de mudança de comercializador (OLMC): eletricidade e gás – 4 dias úteis

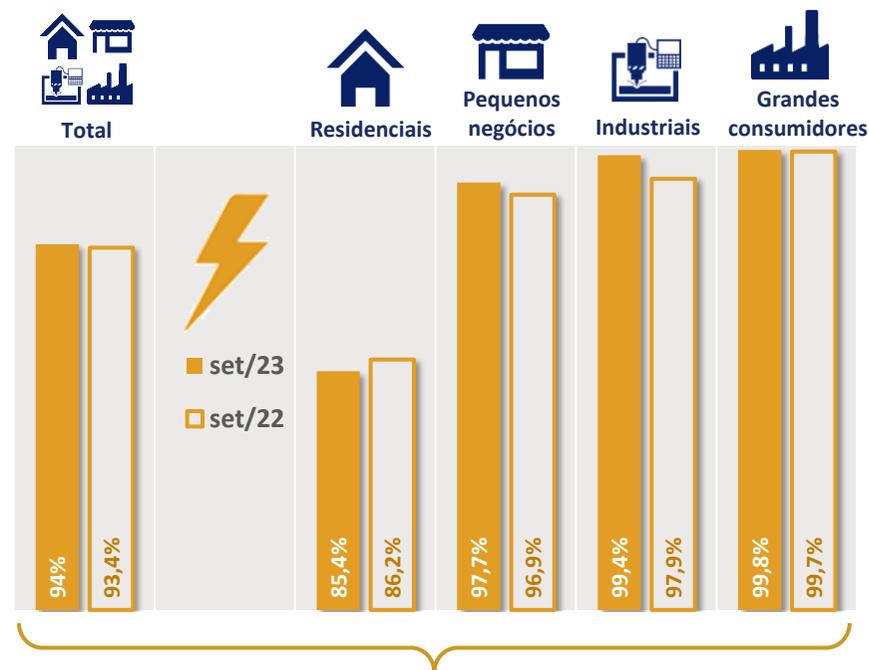
## Processo de abertura de mercado – situação atual - Eletricidade

Peso relativo ML, em clientes



- ❑ Manutenção da situação em número de clientes que se registava há um ano atrás
- ❑ Quase todos os clientes empresariais em mercado livre
- ❑ 8,5 em cada 10 residenciais em mercado livre

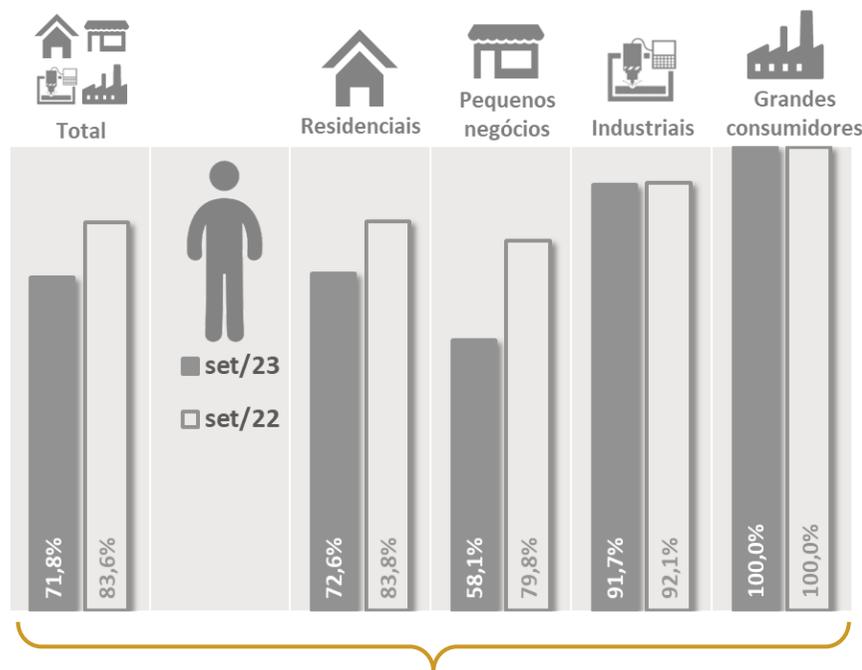
Peso relativo ML, em consumo



- ❑ Perda ligeira do consumo em mercado livre quando comparado com o que se registava há um ano atrás
- ❑ Mais de 95% do consumo de clientes empresariais em mercado livre
- ❑ 86% do consumo de residenciais em mercado livre

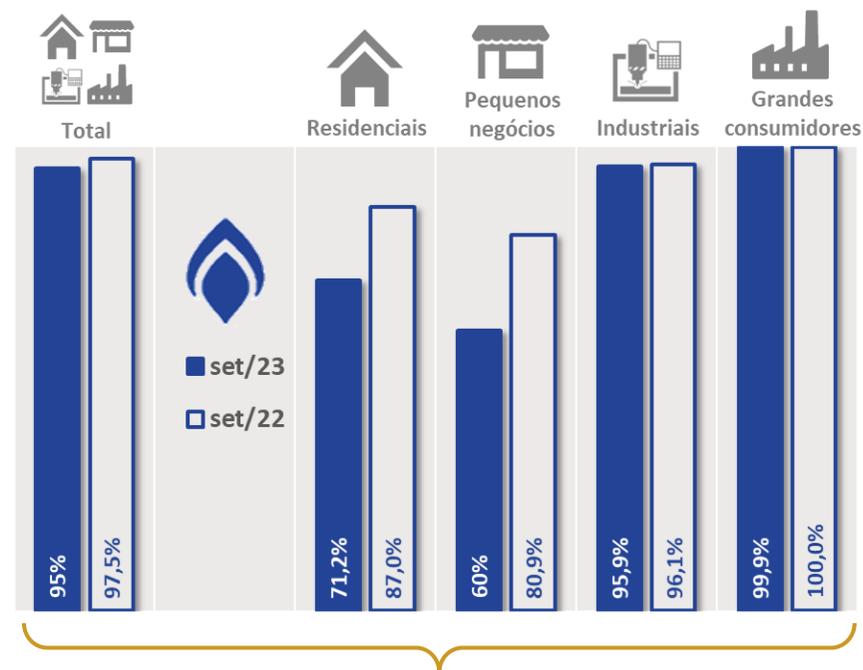
## Processo de abertura de mercado – situação atual – Gás natural

Peso relativo ML, em clientes



- ❑ Decréscimo em número de clientes, em especial dos mais pequenos, devido à subida de preços do gás
- ❑ Quase todos os clientes empresariais em mercado livre
- ❑ Mais de 70% de clientes residenciais em mercado livre

Peso relativo ML, em consumo



- ❑ Perda ligeira do consumo em mercado livre quando comparado com o que se registava há um ano atrás
- ❑ Mais de 95% do consumo de clientes empresariais em mercado livre
- ❑ Mais de 70% do consumo de clientes residenciais em mercado livre



## Escolha e mudança de comercializador

Conceptualmente, a **mudança de comercializador** é a expressão da vontade do consumidor relativamente ao que o mercado tem para oferecer.

Em termos práticos, a **mudança de comercializador é...**

- A **transferência da responsabilidade contratual** entre fornecedores...
- ...numa **data definida...**
- ...com um **consumo de energia determinado...**
- ...em **prazos** e com **regras** próprias.



## Princípios gerais de mudança de comercializador

- A mudança de comercializador é assegurada pelo **Operador Logístico de Mudança de Comercializador** (Adene) – entidade **independente** e **auditada**
- **Igualdade de tratamento, transparência e eficiência** da mudança de comercializador
- Todos os consumidores podem **escolher livremente o seu comercializador**
- A mudança de comercializador é **gratuita** para o consumidor
- **Não há limite ao número** de mudanças



## Escolha e mudança de comercializador

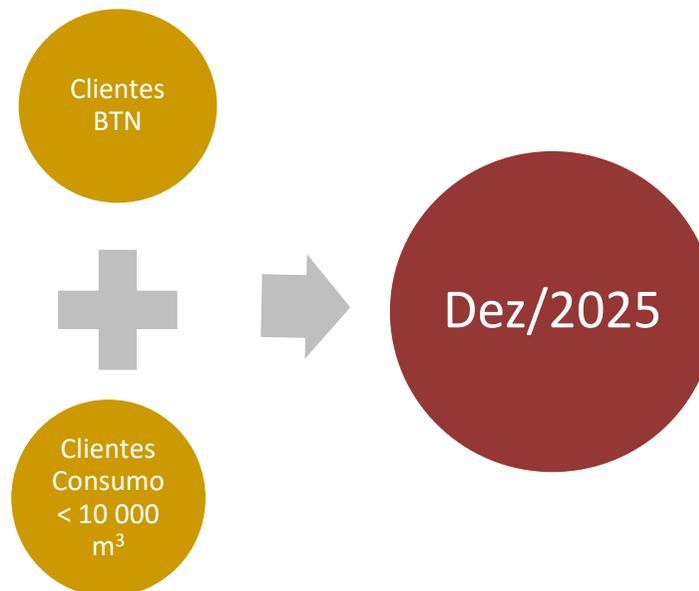
- A mudança do comercializador deve ocorrer num prazo máximo de **3 semanas**
- O ponto de contacto preferencial, na mudança, é o seu **novo comercializador**.
- O cliente deve receber do comercializador cessante a fatura de acerto final de contas no prazo máximo de **6 semanas** após a efetivação da mudança.
- As **características dos contadores NÃO** condicionam a mudança de comercializador, exceto se o cliente o solicitar.
- A **tarifa social** é aplicada por todos os comercializadores

## Quem deve mudar de comercializador

Num mercado livre é o consumidor que determina quando deve mudar de comercializador.

Nas situações habituais, todos os consumidores para os quais o respetivo comercializador notificou para o **fim de contrato** (e de fornecimento!) devem procurar um comercializador alternativo.

A **extinção das tarifas reguladas** deu origem a períodos transitórios, durante os quais os consumidores devem preparar a mudança para o mercado livre.



## É obrigatório mudar de comercializador?

- Para os contratos existentes, os consumidores deverão usar o **período transitório** para fazer a escolha.
- Na mudança, os consumidores devem procurar a oferta que melhor os sirva, em matéria de preços, mas também de condições comerciais diversas e importantes:
  - A duração do contrato, as condições de renovação e cessação
  - Se a rescisão tem ou não encargos
  - Os serviços fornecidos e os níveis de qualidade
  - Os meios de pagamento ao dispor dos clientes
  - A possibilidade de registo como cliente com necessidades especiais
  - As compensações e reembolsos em caso de incumprimento
  - Ambientalmente sustentáveis
- Os clientes economicamente vulneráveis que pretendam continuar a ser abastecidos por um comercializador de último recurso podem fazê-lo sempre.

## Etapas e procedimentos

Para mudar de comercializador os consumidores devem centrar-se em três passos (os **3C's**):



## Etapas e procedimentos



### Consultar envolve:

- Saber **quem são os comercializadores** no mercado – obter a lista de comercializadores (pode ser consultada no site da ERSE: Para o [gás](#) e [eletricidade](#))
- Saber **que condições** oferecem os comercializadores - o contacto com os comercializadores permite saber qual a sua oferta de fornecimento de energia elétrica.
- Ter consciente que os comercializadores podem solicitar autorização para aceder ao registo do ponto de entrega (instalação) para construírem uma oferta de fornecimento.

## Etapas e procedimentos



### Comparar envolve:

- **Analisar, comparar e confirmar todas as condições** contratuais e ficha contratual padronizada (se for cliente BTN) – utilizar simuladores de preços de energia e de rotulagem
- Utilizar os **consumos históricos** para simular os valores a faturar em cada proposta e ter atenção a eventuais serviços adicionais ou condições promocionais de duração limitada no tempo
- **Contactar o comercializador** com a melhor proposta de fornecimento. A escolha é um processo consciente e, no mercado livre, as condições contratuais são acordadas entre cliente e comercializador

## Etapas e procedimentos



**Contratar** envolve:

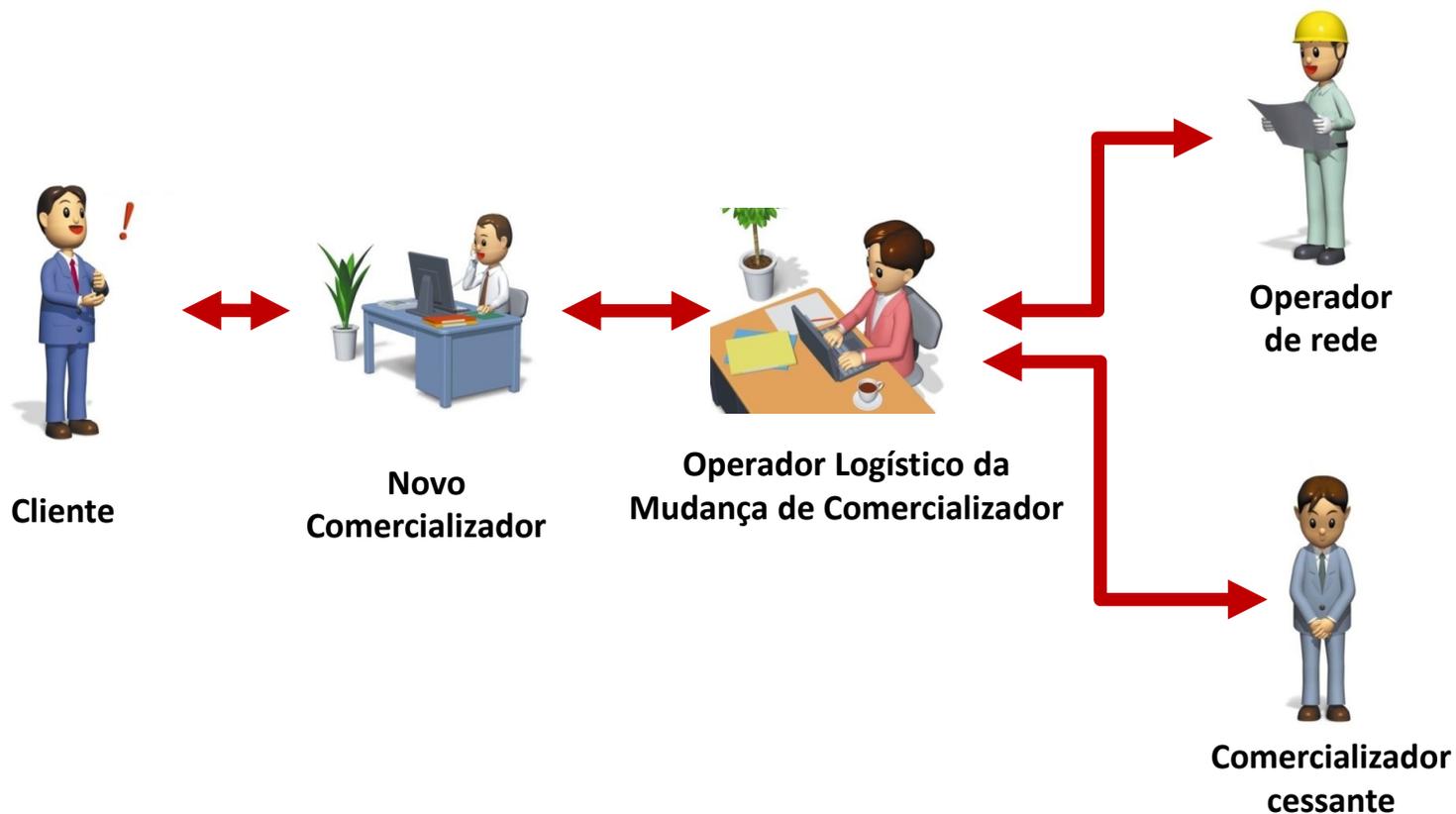
- **Celebrar o contrato** com o novo comercializador, de acordo com as condições negociadas entre as partes
- **Iniciar o processo de mudança** de comercializador (fim de fornecimento do atual fornecedor e início do fornecimento pelo novo comercializador)
- O **novo comercializador tratará de todos os procedimentos** necessários à mudança

## Procedimentos de mudança de comercializador

- A concretização dos princípios gerais de mudança determina a existência de **procedimentos de mudança de comercializador**
- Os procedimentos de mudança são **regras, processos e ações** através dos quais os consumidores podem exercer o direito de escolha de comercializador
- Os procedimentos de mudança de comercializador assentam nos seguintes aspetos:
  - **Simplicidade**
  - **Confiança** dos consumidores
  - Eficácia e **eficiência** económica na aplicação
  - **Segurança e monitorização**
- **O interface** na mudança para o consumidor é o **novo comercializador**
- Os consumidores **não têm que conhecer** estes procedimentos

## Procedimentos de mudança de comercializador

Todos os contactos necessários são efetuados pelo novo comercializador



## Procedimentos de mudança de comercializador

- A concretização dos princípios gerais de mudança determina a existência de **procedimentos de mudança de comercializador**
- Os procedimentos de mudança são **regras, processos e ações** através dos quais os consumidores podem exercer o direito de escolha de comercializador
- Os procedimentos de mudança de comercializador assentam nos seguintes aspetos:
  - **Simplicidade**
  - **Confiança** dos consumidores
  - Eficácia e **eficiência** económica na aplicação
  - **Segurança e monitorização**
- **O interface** na mudança para o consumidor é o **novo comercializador**
- Os consumidores **não têm que conhecer** estes procedimentos



## Escolha e mudança de comercializador

- A modalidade acarreta a celebração de um **contrato com um Comercializador** que é **reconhecido como tal** (possui um registo)
- É o **Comercializador** que se preocupa em **comprar a eletricidade / gás natural** e efetuar o **pagamento do uso das redes**
- Há uma **fatura única** a apresentar ao Consumidor e o custo do acesso às redes é igual entre Comercializadores
- O **Comercializador de Último Recurso** aplica **tarifas** fixadas pela ERSE
- A **qualidade de serviço comercial** pode variar de comercializador para comercializador
- A **qualidade de serviço técnica** é independente do comercializador

## Comercialização de último recurso

- ❑ Atividade atribuída por lei ao CUR
- ❑ Atividade de caráter supletivo
  - ❑ Ausência de oferta em mercado, ou
  - ❑ Disrupção de comercializador existente
- ❑ Garantia de fornecimento universal
  - ❑ Fornecer aos clientes economicamente vulneráveis (tarifa social)
  - ❑ Os clientes de eletricidade pessoas coletivas com estatuto de utilidade pública
- ❑ Comercializador de último recurso é a “rede” que assegura o funcionamento do mercado
- ❑ O fornecimento supletivo foi ativado no setor elétrico num total de 9 vezes:
  - ❑ 5 falências efetivas
  - ❑ 3 falências eminentes (regulação de resposta à crise)



- ❑ Contratação no setor elétrico e do gás é simples
- ❑ Mudança de comercializador é simples, rápida e gratuita
- ❑ Garantia de fornecimento (existência de último recurso)
- ❑ Vale a pena procurar a melhor oferta no mercado

## Inquérito de Satisfação

Solicitamos o preenchimento do formulário. Obrigada!



Acessível através de:

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=DUA1sHYXL0aLIWEWOrQD312m7QTJKAhEnabj8LtCW-IUOFJUTURXWVdQNzkkxNEY5VDg0U05XWVBPMY4u>





---

**ERSE** **FORMA**  
O CONHECIMENTO INDISPENSÁVEL  
PARA ESCLARECER O CONSUMIDOR

EDIFÍCIO RESTELO  
Rua Dom Cristóvão da Gama, 1, 3º  
1400-113 Lisboa  
**Portugal Phone:** +(351) 21 303 32 00  
**Fax:** +(351) 21 303 32 01 • **e-mail:** erse@erse.pt  
**url:** <http://www.erse.pt>