



Saber mais sobre o Serviço Público Essencial da Eletricidade

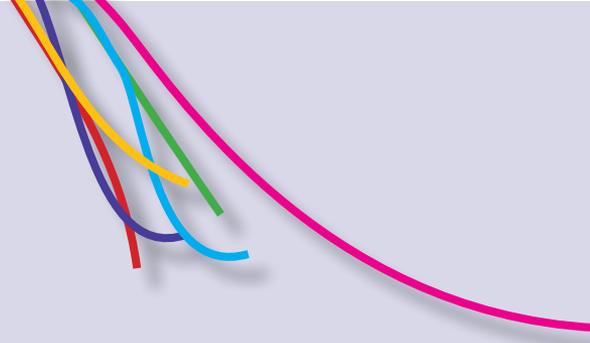
A liberalização do mercado da energia exige aos consumidores maior atenção e conhecimento das novas regras e condições da prestação do serviço público essencial da eletricidade.

A **Direção-Geral do Consumidor**, enquanto entidade pública responsável pela política de defesa do consumidor e no âmbito das ações de sensibilização que vem desenvolvendo, lança a primeira do conjunto de três brochuras informativas em matéria de serviços públicos essenciais.



PRECISO DE TRATAR DO CONTRATO DE FORNECIMENTO DE ELETRICIDADE. ANTES DE MAIS DEVO SABER QUE:

- Em Portugal o mercado da eletricidade encontra-se liberalizado, o que significa que existem vários comercializadores (fornecedores) no mercado;
 - Os preços da eletricidade são definidos pelos comercializadores que concorrem entre si;
 - Existem muitos consumidores que não mudaram para um comercializador em regime de mercado encontrando-se por isso no chamado “período transitório”;
 - O “período transitório” é o período durante o qual os consumidores podem continuar a ser abastecidos pelo comercializador de último recurso, após terem sido extintas as tarifas reguladas.
- 

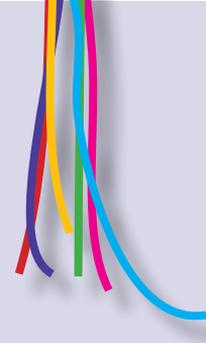


Onde posso encontrar informação sobre os comercializadores que atuam no mercado?

Pode encontrar a informação sobre os comercializadores no portal da Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos em www.erse.pt, que é a entidade reguladora do setor da eletricidade e do gás natural em Portugal.

Existindo vários comercializadores significa que disponho de várias ofertas. Como devo proceder para fazer uma escolha acertada?

Em primeiro lugar, deve comparar as várias ofertas disponíveis no mercado. Para este efeito, também pode recorrer aos simuladores disponíveis em www.erse.pt que permitem encontrar informação adequada a cada caso.

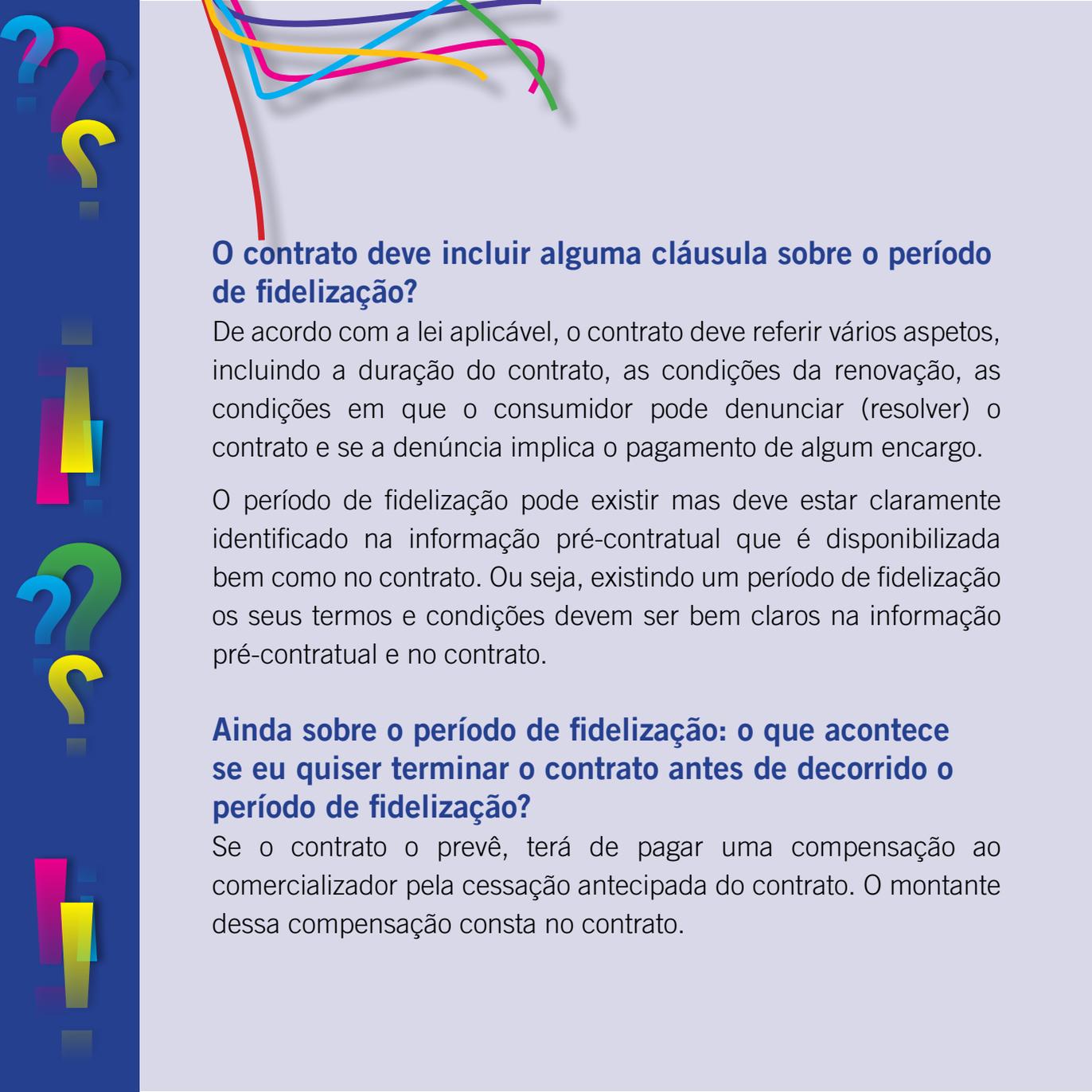


Quais são os aspetos a que devo dar especial atenção quando comparar as várias ofertas?

Desde logo deve verificar:

- ✘ Qual o preço praticado;
- ✘ Se a oferta se refere apenas ao fornecimento de eletricidade ou inclui o fornecimento de gás natural (pacotes), ou ainda outros serviços;
- ✘ Quais são as formas de pagamento exigidas pelo comercializador;
- ✘ Se o contrato prevê um período de fidelização, isto é, um período mínimo durante o qual o consumidor deverá permanecer sob pena de aplicação de penalizações;
- ✘ Quais os termos e condições de aplicação do período de fidelização;
- ✘ Se a oferta se aplica ao seu caso - existem comercializadores que só contratam a partir de um determinado escalão de potência;
- ✘ As condições aplicáveis a clientes com necessidades especiais.





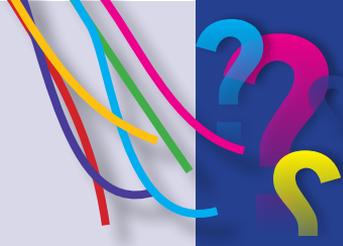
O contrato deve incluir alguma cláusula sobre o período de fidelização?

De acordo com a lei aplicável, o contrato deve referir vários aspetos, incluindo a duração do contrato, as condições da renovação, as condições em que o consumidor pode denunciar (resolver) o contrato e se a denúncia implica o pagamento de algum encargo.

O período de fidelização pode existir mas deve estar claramente identificado na informação pré-contratual que é disponibilizada bem como no contrato. Ou seja, existindo um período de fidelização os seus termos e condições devem ser bem claros na informação pré-contratual e no contrato.

Ainda sobre o período de fidelização: o que acontece se eu quiser terminar o contrato antes de decorrido o período de fidelização?

Se o contrato o prevê, terá de pagar uma compensação ao comercializador pela cessação antecipada do contrato. O montante dessa compensação consta no contrato.



Quais os meios de pagamento de que disponho para proceder ao pagamento das faturas de consumo?

De acordo com a regulamentação aplicável, os comercializadores devem prever meios de pagamento diversificados incluindo o numerário (notas e moedas de euro). Os pagamentos através de débito direto e através de multibanco constituem os meios de pagamento mais usuais. No entanto, a ERSE - Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos - sentiu a necessidade de dirigir uma Recomendação aos comercializadores no sentido de informarem adequadamente os consumidores sobre os meios de pagamento aceites e de disponibilizarem pelo menos dois meios de pagamento, em que um deles deverá ser o numerário.

Então poderei sempre pagar as faturas com dinheiro?

Sim. De acordo com a lei vigente, as notas e as moedas de euro são o único meio de pagamento com curso legal e liberatório, o que significa que não podem ser recusados pelos agentes económicos.





O preço da eletricidade constante na oferta está sujeito a alguma atualização ou pode ser livremente alterado pelo comercializador?

Os preços da eletricidade são livremente fixados pelos comercializadores mas a possibilidade de alteração ou atualização de preços deve constar do contrato celebrado com o consumidor, e sempre previamente comunicado.

Então é conveniente comparar ofertas e fazer simulações antes de qualquer decisão... Onde poderei fazer uma simulação para me ajudar a decidir sobre a oferta mais adequada?

No portal da ERSE, em www.erse.pt, pode encontrar três simuladores destinados a ajudar os consumidores.

Para efetuar a simulação indique os dados da sua fatura ou escolha um caso-tipo:

A minha fatura



Casal
sem filhos



Casal
com dois filhos



Casal
com quatro filhos



Preços de referência no Mercado Livre em BTN $\leq 41,4$ kVA

O consumidor de energia elétrica em BTN pode consultar os **preços de referência no Mercado Livre em BTN $\leq 41,1$ kVA** oferecidos pelos comercializadores, que constam dos simuladores disponibilizados nesta página, no seguinte link:

Preços de Referência no Mercado Livre em BTN $\leq 41,4$ kVA



São eles:

O simulador de Preços de Energia Elétrica e Gás Natural

Permite que os consumidores possam escolher os comercializadores de energia elétrica com base na estimativa do valor anual da sua fatura de eletricidade e na aplicação das diversas tarifas dos comercializadores.

O simulador de Rotulagem de Eletricidade

Permite que os consumidores tenham conhecimento da origem das fontes de energia e das emissões de CO₂ e resíduos radioativos que decorrem do seu consumo de eletricidade.

O simulador de Potência a Contratar

Orienta os consumidores de Baixa Tensão Normal (os clientes com potência contratada até 41,4 kVA) na escolha do valor de potência a contratar.

Preciso de ter conhecimentos ou documentos específicos para utilizar os simuladores?

Se vai celebrar o contrato pela primeira vez, o simulador dispõe de várias opções para casos-tipo (casal sem filhos, casal com dois filhos, casal com quatro filhos, casal sem filhos e sem aquecimento central, casal com filhos e sem aquecimento central, casal com filhos e com aquecimento central).

Se já dispõe do fornecimento de eletricidade e pretende mudar de comercializador necessita da informação sobre o seu consumo anual ou noutro período, bem como elementos que se encontram na sua fatura, como por exemplo, o escalão de potência contratada.

É possível celebrar o contrato de fornecimento de eletricidade à distância (telefone, internet...)?

Sim, é possível. Mas esta forma de contratação não deve de modo algum prejudicar a leitura atenta das condições contratuais pelo consumidor. No caso de o consumidor celebrar o contrato à distância, a lei confere-lhe a possibilidade de desistir do contrato no prazo de 14 dias seguidos contados da celebração do mesmo.

Na contratação à distância o comercializador enviará toda a documentação por correio.

Depois de assinar, o consumidor deve devolver o contrato ao comercializador. Este deverá então remeter uma cópia ao consumidor.





Uma vez celebrado o contrato, quando é que devo voltar a comparar ofertas?

A comparação das ofertas - recorrendo aos simuladores ou através de consulta dos sites dos comercializadores - deve ser efetuada com alguma regularidade de forma a permitir o conhecimento de novas ofertas com preços e condições mais atrativas. Mas atenção: não se esqueça do período de fidelização a que pode estar sujeito no âmbito do contrato em curso!

Encontrei uma oferta mais vantajosa em termos de preço e qualidade de serviço. Como devo proceder para mudar de comercializador?

Depois de verificar os termos do período de fidelização e saber bem as consequências de uma eventual denúncia antecipada do contrato, pode contactar o comercializador para o qual pretende mudar.

Caberá a este comercializador tratar de todos os procedimentos necessários para a mudança, que deverá estar concluída no prazo máximo de 3 semanas após o pedido.

A mudança de comercializador implica custos?

Não. O processo de mudança de comercializador não tem custos associados.

Serei penalizado por não mudar de comercializador até 31 de dezembro de 2015?

Existem dois períodos transitórios para mudança de comercializador:

- até 31 de dezembro de 2014, para os consumidores em Baixa Tensão Normal com uma potência contratada igual ou superior a 10,35 kVA;
- até 31 de Dezembro 2015, para os consumidores em Baixa Tensão Normal com uma potência contratada inferior a 10,35 kVA.

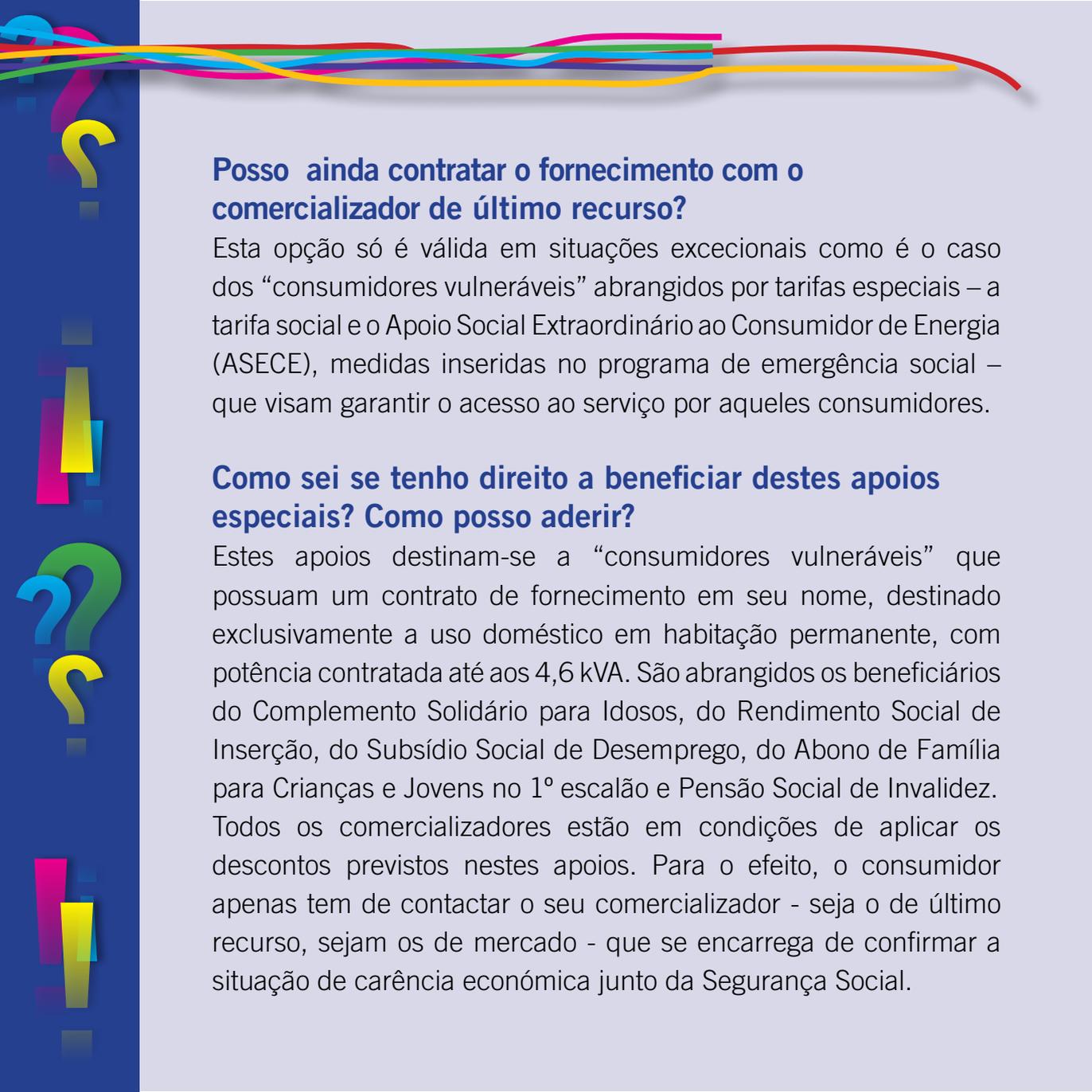
Para os consumidores que ainda não tenham contratado um comercializador de mercado, a ERSE fixa as tarifas de três em três meses, e pode decidir um fator de agravamento que visa incentivar os consumidores a mudarem para o mercado liberalizado.

Assim, o consumidor terá a sua fatura aumentada por esta via, no caso de se manter no comercializador de último recurso (mercado regulado).

Tarifa Transitória? O que é?

A tarifa transitória é a tarifa fixada trimestralmente pela ERSE e que é aplicável aos consumidores que ainda não tenham mudado para um comercializador em regime de mercado, ou seja, que ainda continuem a ser abastecidos por um comercializador de último recurso.





Posso ainda contratar o fornecimento com o comercializador de último recurso?

Esta opção só é válida em situações excepcionais como é o caso dos “consumidores vulneráveis” abrangidos por tarifas especiais – a tarifa social e o Apoio Social Extraordinário ao Consumidor de Energia (ASECE), medidas inseridas no programa de emergência social – que visam garantir o acesso ao serviço por aqueles consumidores.

Como sei se tenho direito a beneficiar destes apoios especiais? Como posso aderir?

Estes apoios destinam-se a “consumidores vulneráveis” que possuam um contrato de fornecimento em seu nome, destinado exclusivamente a uso doméstico em habitação permanente, com potência contratada até aos 4,6 kVA. São abrangidos os beneficiários do Complemento Solidário para Idosos, do Rendimento Social de Inserção, do Subsídio Social de Desemprego, do Abono de Família para Crianças e Jovens no 1º escalão e Pensão Social de Invalidez. Todos os comercializadores estão em condições de aplicar os descontos previstos nestes apoios. Para o efeito, o consumidor apenas tem de contactar o seu comercializador - seja o de último recurso, sejam os de mercado - que se encarrega de confirmar a situação de carência económica junto da Segurança Social.

Alguns comercializadores têm formulários na sua página da internet, que podem ser preenchidos e enviados por correio eletrónico. Aos consumidores com necessidades especiais – doença, comunicação oral, mobilidade – são garantidos meios adequados às suas necessidades pelo comercializador de último recurso.

Fiz a simulação, comparei as ofertas e identifiquei a oferta que me convém. O que devo fazer de seguida?

Se está seguro da sua escolha contacte o comercializador em causa e solicite cópia do contrato (as condições gerais e particulares). Certifique-se que os termos da proposta são os mais adequados e ajustados aos seus interesses, nomeadamente no que diz respeito a:

- ✘ identificação do comercializador;
- ✘ preços praticados;
- ✘ duração do contrato;
- ✘ período de fidelização e respetivas condições;
- ✘ penalização pela denúncia antecipada do contrato;
- ✘ meios de pagamento das faturas admitidos;
- ✘ forma de resolução em caso de litígio;
- ✘ formas de contacto para esclarecimento e/ou urgências;
- ✘ outros serviços associados (assistência técnica, etc.).

Depois contacte o comercializador com vista à celebração do contrato e ao início do fornecimento.





A fatura

A fatura pode ser enviada por correio ou por correio eletrónico, consoante a forma escolhida no contrato. O seu pagamento pode ser feito por diversos meios (lembre-se que os comercializadores estão obrigados a disponibilizar diversos meios de pagamento).

A fatura deve identificar claramente o titular do contrato e a morada de consumo. Deve indicar também o período de faturação e um número de atendimento para o consumidor colocar questões (avarias, problemas de fornecimento e outras).

Devem constar da fatura elementos detalhados sobre:

- ✘ Valor total a pagar e valor do consumo de eletricidade;
- ✘ Valor relativo à utilização das redes (tarifa de acesso às redes);
- ✘ Valor correspondente aos custos de interesse económico geral (CIEG);
- ✘ Fontes da energia utilizada e emissões de CO2 e outros gases de efeito de estufa;
- ✘ Taxas e impostos aplicáveis.

Não se esqueça de ler o campo destinado a mensagens e/ou informações: nem sempre contém apenas comunicações comerciais, por vezes contém alertas para regularização de situações de faturas, marcação de visitas para leitura ou outros casos.

Em que situações me pode ser suspenso o fornecimento de eletricidade?

A Lei dos Serviços Públicos Essenciais prevê direitos nesta matéria. O serviço pode ser suspenso por razões de força maior – avarias na rede, reparações urgentes, etc. – mas deve existir um pré-aviso, sempre que possível.

Por falta de pagamento de faturas o comercializador pode suspender o serviço, mas para este efeito deverá enviar um pré-aviso de suspensão com uma antecedência de 20 dias. Só após este prazo a suspensão efetiva pode ocorrer.

Lembre-se que, em caso de suspensão e para reativação do serviço, terá de pagar juros de mora e, também, que neste caso o comercializador pode exigir uma caução.

Tenho razões para reclamar do serviço do meu comercializador. Como devo proceder?

Em primeiro lugar, deve apresentar a reclamação junto do seu comercializador. Caso a resposta não resolva o seu problema, deve contactar a entidade reguladora – ERSE – em www.erse.pt . A apresentação da reclamação junto do comercializador e/ou da entidade reguladora não comporta custos.

Pode ainda recorrer a um mecanismo de resolução extrajudicial de litígios , cuja lista está disponível no Portal do Consumidor em www.consumidor.pt.



Finalmente, fique a saber que:

- ✘ Não é responsável por dívidas relativas a consumos de anteriores locatários ou proprietários do imóvel;
- ✘ A existência de dívidas contraídas por anteriores locatários ou proprietários do imóvel não pode constituir motivo de recusa de celebração do contrato de fornecimento por parte do comercializador de mercado;
- ✘ A eletricidade enquanto “serviço público essencial” faz parte do conjunto de serviços cuja prestação é fundamental para a vida quotidiana de todos os consumidores;
- ✘ A Lei n.º 23/96, de 26 de julho estabelece um conjunto de mecanismos destinados a proteger os utentes destes serviços;
- ✘ Enquanto utente de um serviço público essencial é titular dos seguintes direitos:
 - **Direito à prestação do serviço;**
 - **Dever de informação pelo prestador;**
 - **Direito a fatura detalhada;**
 - **Proibição de cobrança de consumos mínimos;**
 - **Direito à qualidade do serviço;**
 - **Direito à quitação;**
 - **Normas de prescrição e caducidade;**
 - **Direito a pré-aviso para interrupção do serviço;**
 - **Direito à resolução de conflitos.**



CONTACTOS

Direção-Geral do Consumidor
Praça Duque de Saldanha, nº 31
1069-013-Lisboa

Telefone: 21 356 46 00 - Telecópia: 21 356 47 19

endereço eletrónico: dgc@dg.consumidor.pt

<https://www.facebook.com/dgconsumidor>

novembro 2013