

FAQ's sobre os direitos do consumidor, serviços de eletricidade e de gás natural

O que é o mercado livre de energia?

O mercado livre de energia surgiu em 2006, com o objetivo de reduzir custos de eletricidade, melhorar a oferta e simplificar os processos envolventes. Nasceu também para cumprir com a visão de um mercado europeu de energia. Ao aumentar a oferta interna, ajudaria a União Europeia a diminuir a dependência do exterior e tornar-se mais sustentável. A partir desse momento, o mercado regulado deixou de ser a única opção e abriu-se um espaço para outros comercializadores de energia. O mercado livre rege-se pelas regras da concorrência, a lei e o Regulamento das Relações Comerciais. Os comercializadores de energia têm autonomia para definir, os preços e as condições comerciais. Assim, tanto a oferta comercial como os preços são estabelecidos por cada empresa e não pela ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos, como acontece no mercado regulado.

O que é o mercado regulado de energia?

O mercado regulado de energia foi o primeiro a surgir e, durante vários anos, foi mesmo o único em Portugal. Este é da responsabilidade da Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (Erse), que o regula, ou seja, no mercado regulado os preços são fixados pela ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos.

Qual a diferença entre o mercado livre e o mercado regulado?

A diferença está na oferta, no preço e no serviço comercial que lhe é prestado. No mercado livre, cada comercializador define esses critérios, respeitando as regras da concorrência e o Regulamento das Relações Comerciais. Pode escolher a solução de fornecimento mais indicada às suas necessidades e mudar de comercializador de energia a qualquer momento, sem custos associados nem interrupções. Já no mercado regulado, os preços são fixados pela ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos. Em ambos, a qualidade do fornecimento não muda, uma vez que este serviço continua a ser prestado pelo mesmo Operador de Rede de Distribuição.

Tenho de mudar para o mercado livre?

Caso pretenda, poderá permanecer no mercado regulado, ou seja, com a EDP Universal, atualmente designada EDP Serviço Universal, S.A., até ao final de 2021, estando prevista a aplicação de uma tarifa transitória. A partir dessa data, deverá ter o seu contrato de eletricidade e gás natural num comercializador de mercado livre.

Como proceder para contratar energia elétrica para a minha habitação?

Deverá contactar uma das empresas comercializadoras do serviço de eletricidade existentes no mercado. Poderá dirigir-se a uma loja, contactar telefonicamente ou realizar contrato via internet.

O que é necessário para pedir eletricidade e gás natural para a minha nova residência (local que já possui contador)?

Deve dirigir-se a um comercializador desse serviço e apresentar um pedido nesse sentido, fornecendo os seus dados pessoais (nome, número de contribuinte, morada, entre outros) e do local (número do contador e respetiva leitura/s).

Qual o nome do distribuidor de energia elétrica para os Consumidores residentes no concelho da Trofa?

A entidade responsável pelo fornecimento de energia elétrica e pelos contadores instalados nas habitações denomina-se E-Redes – Distribuição de Eletricidade, S. A.

Quais as lojas de empresas comercializadoras dos serviços de eletricidade e de gás natural existentes no concelho da Trofa?

Atualmente, no concelho da Trofa existem lojas das empresas EDP Comercial – Comercialização de Energia, S.A. e a Iberdrola – Clientes Portugal, Unipessoal, L.da.

Quais as potências de eletricidade mais comuns para clientes residenciais?

Existem 13 opções de potência contratada. As mais comuns para clientes residenciais variam entre os 3,45kVA e os 6,9kVA, podendo ir até 10,35kVA, dependendo dos elementos do agregado familiar, que definirão o número de horas de utilização de eletrodomésticos, mas tendo em conta a potência que a própria rede de instalação permite.

Que potência de eletricidade devo contratar?

Para escolher a potência mais adequada ao seu consumo, deve ter em conta os aparelhos elétricos que possui em casa e que pretende utilizar em simultâneo, bem como a potência desses aparelhos, de acordo com os números de elementos do seu agregado familiar. Poderá utilizar simuladores de potência ou questionar o seu electricista.

Posso pedir para alterar a potência do meu contador de eletricidade, de modo a pagar um pouco menos e uma vez que tenho poucos eletrodomésticos?

Sim, desde que a instalação elétrica o permita. Deve contactar o seu comercializador.

Constato que o contador dispara e deixo de ter luz sempre que ligo determinados aparelhos em simultâneo. O que devo fazer para aumentar a potência do contador da minha casa, para evitar a ausência frequente de eletricidade?

Deverá contactar o seu comercializador, que articulará com a rede de distribuição para ser agendada visita ao local, no sentido de ser concretizada essa mudança.

Caso queira alterar a potência do meu contador tenho de pagar a instalação de um novo contador ou outro tipo de encargos?

Em princípio não, até porque o contador é da responsabilidade da empresa de rede de distribuição de eletricidade e a alteração da potência que alimenta a sua residência não implica substituição do contador. Contudo, deverá questionar sempre o seu comercializador.

Sou obrigado a dar a contagem do contador de eletricidade e de gás natural?

Não. Contudo, é aconselhável fazê-lo, de modo a receber faturas com cobranças de consumos reais (em detrimento de consumos por estimativa), permitindo uma análise ao seu consumo, de forma a poder para fazer ajustamentos, caso seja necessário, ou detetar eventuais fugas.

Como é faturado o valor da energia elétrica?

Numa fatura de energia elétrica encontramos a cobrança da potência, de acordo com o que foi contratado, que consiste na disponibilidade do serviço. O valor da potência é multiplicado pelo número de dias. Por outro lado, encontramos a cobrança de consumo (real ou estimado), apresentado em kilowatt/quilowatt (kWh), para além de taxas e impostos.

Como é faturado o valor do gás natural?

O valor a pagar pelo gás natural resulta da soma de duas parcelas: o termo fixo e o consumo. O termo fixo é calculado através da multiplicação do preço do seu escalão de consumo pelo número de dias do período de faturação. O preço do escalão resulta da soma das tarifas de Uso Global do sistema, Uso da Rede de Transporte e Uso da Rede de Distribuição e é definido pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE). Por sua vez, o termo variável (real ou estimado), é

calculado através da multiplicação do preço do gás natural em quilowatt-hora (kWh) pelo consumo verificado durante o período de faturação, após ser convertida a contagem em metro cúbico (m³) indicado no contador (ex. 1m³ = 10,55kWh).

O que é contribuição audiovisual?

A contribuição para o audiovisual (CAV) é uma taxa paga ao Estado e destina-se a financiar o serviço público de radiodifusão e televisão. Todos os comercializadores de energia elétrica são obrigados a cobrá-la nas suas faturas, assumindo um valor fixo mensal de 2,85 euros, acrescido de 6% do Imposto sobre Valor acrescentado (IVA). Deve ser paga durante os doze meses do ano pelos consumidores de eletricidade.

É possível haver redução do valor da contribuição audiovisual?

Sim. O valor poderá ser reduzido para 1 euro, acrescido de IVA de 6%, para clientes economicamente vulneráveis, que beneficiem de apoio social, resultante da atribuição automática da tarifa social.

Quem está isento de pagamento da contribuição audiovisual?

A isenção é aplicada a locais com consumo inferior a 400kWh/ano.

Como proceder para mudar de comercializador de energia elétrica ou de gás natural?

Deve contactar o comercializador que pretende contratar. Este comunicará o seu pedido ao distribuidor que, por sua vez, transmite ao seu atual comercializador. Será emitida uma fatura de rescisão contratual que, depois de paga, resulta no término do seu vínculo com este comercializador.

A mudança de comercializador de energia elétrica ou de gás natural implica custos?

Para mudar de comercializador de energia elétrica não tem de pagar nada. Para mudar de comercializador de gás natural, por sua vez, poderá ter de pagar a inspeção de gás natural. Deve questionar o novo comercializador ou diretamente a empresa distribuidora.

O meu agregado familiar apresenta baixos rendimentos. Posso beneficiar de descontos na eletricidade e no gás natural?

Sim, caso reúna as respetivas condições de elegibilidade previstas na legislação em vigor, independentemente do comercializador que escolher.

O que significa a tarifa social na eletricidade e no gás natural?

A tarifa social de eletricidade e de gás natural corresponde a um apoio social que se destina a famílias em situação de carência socioeconómica. Traduz-se num desconto na tarifa de acesso às redes de eletricidade e de gás natural, incidindo sobre o termo fixo e sobre o preço do consumo de energia.

Como sei se tenho tarifa social?

Os descontos da tarifa social encontram-se indicados nas faturas de eletricidade e de gás natural dos clientes economicamente vulneráveis. Caso verifique que não tem esses descontos e que tenha direito aos mesmos, deve solicitar informação ou reclamar junto da entidade DGEG – Direção-Geral de Energia e Geologia.

O que preciso de fazer para beneficiar dos descontos da tarifa social?

Deve confirmar se possui as condições de elegibilidade, mas não necessita de apresentar nenhum requerimento ou documento ao seu comercializador, uma vez que a partir de 1 de julho de 2016 a

tarifa social passou a ser atribuída automaticamente, por indicação da DGEG – Direção-Geral de Energia e Geologia.

O que é necessário para ter descontos da tarifa social na eletricidade?

Deve ser titular de um contrato de eletricidade para uso doméstico na sua habitação permanente, ter uma potência contratada até 6,9kVA, inclusive, e beneficiar de um apoio social: complemento solidário para idosos, rendimento social de inserção, prestações de desemprego, abono de família, pensão social de invalidez especial de proteção na invalidez ou de complemento da prestação social para a inclusão ou pensão social de velhice. Mesmo não auferindo de nenhuma destes apoios sociais, poderá ainda beneficiar da tarifa social caso o seu rendimento anual seja inferior ao rendimento anual máximo de 5.808€, acrescidos de 50% por cada elemento do agregado familiar que não aufera de qualquer rendimento. Este valor é atualizado anualmente.

Quem pode beneficiar da tarifa social no gás natural?

Todos os consumidores que tenham um contrato de fornecimento de gás natural em seu nome, destinado a uso doméstico em habitação permanente, com consumo anual inferior ou igual a 500m³, e que se encontrem simultaneamente a receber um dos seguintes apoios da Segurança Social: complemento solidário para idosos, rendimento social de inserção, prestação de desemprego, 1.º escalão do abono de família e pensão social de invalidez do regime especial de proteção de invalidez ou do complemento da prestação social para a inclusão.

Tenho as condições necessárias para beneficiar dos descontos da tarifa social, mas constato que a fatura de eletricidade e/ou de gás natural não apresenta esses descontos. O que devo fazer?

Pode enviar ao seu comercializador o comprovativo emitido pelas autoridades competentes, como a Segurança Social ou a Autoridade Tributária e Aduaneira, onde conste que tem direito à tarifa social. Este comprovativo deve indicar o nome, número de identificação fiscal e a morada permanente do titular do contrato de energia, que deve corresponder à morada de consumo onde pretende ter o desconto social. Todos os dados são referentes a uma única pessoa e não a vários elementos do agregado familiar. Pode ainda apresentar um pedido na plataforma da Direção-Geral de Energia e Geologia.

Como e quando é revista a condição de cliente economicamente vulnerável da tarifa social de eletricidade e de gás natural?

A condição de vulnerabilidade económica é revista mensalmente. Através de um mecanismo de reconhecimento automático da tarifa social de energia, a Direção-Geral de Energia e Geologia – DGEG efetua o cruzamento de dados recebidos dos agentes do setor, após verificação das condições de elegibilidade dos clientes junto da Autoridade Tributária e Aduaneira e da Segurança Social. De seguida atribui, mantém ou retira os descontos da tarifa social.

Quem aplica o desconto associado à tarifa social?

A aplicação do desconto referente à tarifa social é da responsabilidade dos respetivos comercializadores.

Como é enviada a fatura de energia elétrica e de gás natural?

Depende de como é realizado o contrato, embora preferencialmente seja em suporte eletrónico, salvo se o cliente optar por recebê-la em suporte papel, não podendo daí recorrer qualquer acréscimo de despesa para o mesmo.

A periodicidade da fatura de energia é mensal?

Sim, os comercializadores devem emitir as faturas com uma periodicidade mensal, salvo acordo em contrário, no interesse e consentimento do consumidor.

Que informações devem conter as faturas de eletricidade?

As faturas de eletricidade devem conter os elementos necessários a uma completa e acessível compreensão dos valores totais e desagregados faturados, designadamente os seguintes: potência contratada, incluindo o preço; datas e meios para a comunicação de leituras; consumos reais e estimados; preço da energia ativa; tarifas de energia; tarifa de acesso às redes, total e desagregada; tarifas de comercialização; período de faturação; taxas discriminadas; impostos discriminados; condições, prazos e meios de pagamento; consequências pelo não pagamento; valor do desconto da tarifa social, caso seja aplicável.

Que informações devem conter as faturas de gás natural?

As faturas de gás natural devem conter os elementos necessários a uma completa e acessível compreensão dos valores totais e desagregados faturados, designadamente os seguintes: tarifa de acesso às redes, total e desagregada; preço unitário dos termos faturados; quantidades associadas a cada um dos termos faturados; período de faturação; datas e meios para comunicação de leituras; consumos reais e estimados; tarifas de comercialização; taxas discriminadas, incluindo a taxa de ocupação do subsolo repercutida nos clientes de gás natural, bem como o município a que se destina e o ano a que a mesma diz respeito; impostos discriminados; condições, prazos e meios de pagamento; consequências pelo não pagamento; valor do desconto da tarifa social, caso seja aplicável.

Não recebi a fatura. O que devo fazer?

Deve contactar a sua comercializadora para expor a situação e tentar regularizar o montante em dívida. Pode ainda solicitar uma segunda-via do documento.

Ao cancelar o contrato da minha anterior residência, fui informado de que tinha uma dívida muito alta de outro local onde morei há um ano, que eu desconhecia. O que devo fazer?

Pode apresentar uma exposição escrita à empresa sobre a ocorrência, invocando a prescrição dos valores com mais de seis meses, de modo a que a empresa não exija o pagamento daquele período.

Qual o nome da entidade que regula os serviços de eletricidade e gás natural e qual a sua missão?

Chama-se ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos e tem poderes de regulação, regulamentação, supervisão, fiscalização e sancionatórios. Regula ainda os setores de gás de petróleo liquefeito, dos combustíveis derivados do petróleo, dos biocombustíveis e da atividade de gestão de operações da rede de mobilidade elétrica em defesa do interesse público.