

Acesso às condições de preço regulado por  
clientes em BTN no mercado liberalizado

## Perguntas & Respostas Enquadramento

# dossier de imprensa

## Acesso às condições de preço regulado por clientes em BTN no mercado liberalizado

A partir de janeiro de 2018, os clientes em Baixa Tensão Normal (BTN) passam a poder optar por um regime equiparado ao das tarifas em vigor no mercado regulado (Condições de Preço Regulado) e em certas circunstâncias regressar ao mercado regulado, o que até agora estava vedado.

Neste dossier a ERSE, antecipa dúvidas que se podem colocar aos consumidores, adianta respostas e fornece alguns detalhes sobre o regime.

### **A. PERGUNTAS E RESPOSTAS**

#### **1. O que é o regresso às tarifas reguladas ou condições de preço regulado?**

É um procedimento que permite aos clientes no mercado com contratos em regime de preço livre, optar por condições contratuais e de preço equivalentes às praticadas pelo comercializador de último recurso (CUR) para o fornecimento de eletricidade. As condições e preços praticados pelo CUR são fixados pela ERSE a 15 de dezembro de cada ano, para o ano seguinte.

#### **2. A quem se aplica o regime de preços regulados?**

A opção pelas condições de preço regulado está disponível para todos os clientes finais, pessoas singulares e coletivas, ligados em baixa tensão normal (BTN) que tenham um contrato com um comercializador no mercado livre. Estão ligados em BTN, os clientes que tenham um contrato de fornecimento de eletricidade com uma potência contratada inferior ou igual a 41,4 kVA

### 3. Como se exerce a opção pelo preço regulado?

Em primeiro lugar informe-se junto do seu comercializador.

Os comercializadores de energia elétrica são obrigados a divulgar publicamente, em local visível e de forma inequívoca, designadamente nas suas páginas na internet, nas fichas contratuais padronizadas e através das faturas enviadas, se disponibilizam, ou não, aos clientes em baixa tensão normal, ofertas comerciais com condições de preço regulado.

Esta informação estará disponível sobre a designação de “condições de preço regulado”.

Se pretender que se lhe aplique as condições de preço regulado necessita de o solicitar junto do seu comercializador. O pedido poderá ser formulado por qualquer meio que esteja disponível para comunicação com o cliente.

O comercializador dispõe de 10 dias úteis para lhe dar uma resposta.

 <p><b>1. Consultar os comercializadores</b></p> <p>Consulte a lista de comercializadores ativos no mercado.</p> <p>A ERSE (<a href="http://www.erse.pt">www.erse.pt</a>) divulga uma lista dos comercializadores ativos no mercado elétrico.</p>	 <p><b>2. Comparar e escolher</b></p> <p>Compare as propostas obtidas. Verifique preços, condições de pagamento, prazos, promoções da oferta e outras. Escolha o comercializador que apresentar a oferta que mais lhe convém.</p>	 <p><b>3. Contratar o fornecimento</b></p> <p>Celebre o novo contrato de fornecimento de eletricidade. O comercializador com quem celebrar o novo contrato efetuará tudo o que é necessário na mudança de comercializador.</p>
--	---	---

A ERSE recomenda aos consumidores que, ANTES de CONTRATAREM as “condições de preço regulado” ou decidirem regressar ao CUR (que aplicará as mesmas condições e preços), CONSULTEM e COMPAREM os preços. Só assim se consegue acautelar que a escolha será a mais adequada ao perfil concreto de consumo de cada consumidor.

### 4. Todos os comercializadores são obrigados a disponibilizar as condições de preço regulado?

Não. A decisão dos comercializadores em regime de mercado de disponibilizar as condições de preço regulado é opcional.

Acresce que os comercializadores podem, a todo o tempo, alterar a sua decisão de disponibilizar ofertas comerciais com condições de preço regulado.

Independente da data de adesão do cliente às condições de preço regulado, em cada ano os preços vigorarão até 31 de dezembro, tal como as tarifas transitórias de venda a clientes finais. Após essa data, o cliente não ficará sem eletricidade mas deve ser informado sobre as novas tarifas para decidir se quer ou não continuar nessa opção.

#### 5. As condições de preço regulado são sempre mais favoráveis para o cliente?

Nem sempre. A opção pelas condições de preço regulado deve ser precedida de uma análise das suas condições contratuais vigentes.

Para o ajudar nessa tarefa, e independentemente da opção do comercializador em regime de mercado oferecer, ou não, as “condições de preço regulado”, as faturas enviadas aos clientes em baixa tensão normal (BTN), vão passar a identificar de forma visível e inequívoca, o valor em euros, sem IVA, da poupança ou do agravamento (conforme o aplicável) face ao valor que resultaria da aplicação das condições de preço regulado em cada fatura concreta.

A ERSE também disponibiliza simuladores que lhe permitem comparar as diferentes ofertas disponíveis e identificar a que melhor se adequa ao seu perfil de consumo.

#### 6. Que fazer se o comercializador não disponibilizar as condições de preço regulado?

Se o comercializador não disponibilizar as condições de preço regulado e pretender aderir, tem o direito de cessar o contrato de fornecimento com o seu comercializador e celebrar um novo contrato de fornecimento com o comercializador de último recurso ou com outro comercializador no mercado liberalizado que ofereça essa opção.

Nas situações de cessação do contrato de fornecimento por celebração de novo contrato com o comercializador de último recurso e apenas com este, motivado pela não disponibilização das condições de preço regulado, o cliente fica isento de ónus ou encargos, incluindo as penalizações relativas a eventuais períodos de fidelização, que não decorram estritamente da faturação dos consumos medidos.

7. Que fazer quando existe um contrato dual e o comercializador não disponibiliza as condições de preço regulado?

Se o seu comercializador não disponibilizar as condições de preço regulado, aplicáveis às características do seu fornecimento, e pretender aderir às condições de preço regulado para a eletricidade tem o direito de cessar parcialmente o seu contrato de fornecimento. Ou seja, tem o direito de fazer cessar o contrato na parte referente à eletricidade, mantendo-se o seu contrato de gás natural.

Nesta condição, poderá celebrar um novo contrato de fornecimento de eletricidade apenas com o comercializador de último recurso.

A cessação parcial está isenta de quaisquer ónus ou encargos para o cliente, incluindo as penalizações relativas a eventuais períodos de fidelização, que não decorram estritamente da faturação dos consumos medidos. Contudo, a cessação parcial do contrato dual pode implicar a perda de eventuais benefícios associados às condições de prestação dos outros serviços.

8. Que fazer se tiver um contrato com serviços adicionais e o comercializador não disponibilizar as condições de preço regulado?

Se o comercializador não disponibilizar as condições de preço regulado, aplicáveis às características do seu fornecimento, e pretender aderir às condições de preço regulado para a eletricidade tem o direito de cessar o seu contrato de fornecimento e celebrar um novo contrato de fornecimento de eletricidade com o comercializador de último recurso ou outro comercializador de mercado.

Nas situações de cessação do contrato de fornecimento por celebração de novo contrato com o comercializador de último recurso e apenas com este o cliente fica isento de quaisquer ónus ou encargos, incluindo as penalizações relativas a eventuais períodos de fidelização, que não decorram estritamente da faturação dos consumos medidos. Contudo, a cessação do contrato com serviços adicionais pode implicar a perda de eventuais benefícios associados às condições de prestação dos outros serviços.

**9. Um novo cliente de energia elétrica pode celebrar um contrato com o comercializador de último recurso?**

Os novos clientes de energia elétrica só podem celebrar um contrato de fornecimento de eletricidade com o comercializador de último recurso, de forma direta, por motivo associado às condições de preço regulado, se não existirem no mercado liberalizado comercializadores com disponibilidade de oferta de contratos de fornecimento com condições de preço regulado.

**10. O que é preciso para celebrar um novo contrato com o comercializador de último recurso?**

Os comercializadores de último recurso estão obrigados a fornecer os clientes finais a quem os respetivos comercializadores recusaram a aplicação do regime de preços regulados.

Para celebrar o contrato com o comercializador de último recurso, o cliente tem de ter informação escrita da recusa de aplicação do regime de preços regulados por parte do seu comercializador ou da inexistência de quaisquer ofertas em regime de mercado com condições de preço regulado.

Para esse efeito, o cliente poderá utilizar a informação a disponibilizar pelos comercializadores nas suas páginas na internet, através das faturas ou de respostas a pedidos de informação e/ou solicitação do cliente.

**11. Em resultado do direito de opção pelas condições de preço regulado, o que muda no contrato de eletricidade?**

Os clientes que adiram às condições de preço regulado junto do seu comercializador passam a ter direito à aplicação de condições e preços iguais aos aprovados pela ERSE para os fornecimentos de eletricidade do comercializador de último recurso, por escalão de potência e ciclo de contagem.

12. Em resultado da possibilidade de opção pelas condições de preço regulado, o que muda para os comercializadores em regime de mercado?

Os comercializadores em regime de mercado que disponibilizem as condições de preço regulado aos seus clientes:

- Têm que praticar preços iguais aos aprovados pela ERSE para os fornecimentos de eletricidade do comercializador de último recurso, por escalão de potência e ciclo de contagem, aos clientes que pretendam aderir ao regime de preços regulados;
- Podem opor-se , apenas no respeitante a estas ofertas, que o cliente escolha um outro comercializador de energia elétrica caso existam valores em dívida que não tenham sido contestadas junto de tribunais ou de entidades com competência para a resolução extrajudicial de conflitos.

## **B. ENQUADRAMENTO LEGAL E REGULAMENTAR**

A Lei nº 105/2017, de 30 de agosto, consagrou a possibilidade dos consumidores domésticos de eletricidade optarem por um regime equiparado ao das tarifas transitórias ou reguladas durante o período em que estas permanecerem em vigor (31 de dezembro de 2020), permitindo aos comercializadores em mercado oferecerem aos clientes **condições de preço regulado**.

Posteriormente, a Portaria nº 348/2017, de 14 de novembro, definiu o procedimento de acesso ao regime equiparado ao das tarifas transitórias ou reguladas pelos clientes em BTN (domésticos e pequenos negócios), remetendo alguns aspetos para regulamentação da ERSE. É neste contexto que a ERSE, tomando em conta as sugestões dos seus Conselhos Consultivo e do Tarifário consideradas no parecer que emitiu ao projeto de Portaria, procedeu agora à publicação da Diretiva 11/2017.

## 1. Enquadramento do Mercado Regulado e Mercado Liberalizado

A carteira de clientes fornecidos pelo CUR - Comercializador de último recurso no **mercado regulado** ascendia, em outubro de 2017, a cerca de 1,24 milhões de clientes (dos mais de 6 milhões no total) distribuído por vários níveis de tensão.

No total dos clientes em BTN (únicos abrangidos pelo regime equiparado) que ainda estão residentes no CUR, 12% apresentam potências superiores a 10,35 kVA e os restantes 88% da base de clientes são consumidores alojados nos segmentos com potência contratada inferior a 10,35kVA, incluindo clientes com tarifa social.

No **mercado regulado** os preços praticados correspondem às Tarifas Transitórias de Venda a Clientes Finais aprovadas pela ERSE, a 15 de dezembro de cada ano, e que são calculadas somando as tarifas de Acesso às Redes com as tarifas de Energia e de Comercialização.

O **mercado livre** de eletricidade atingiu, em outubro de 2017, um total de 4,94 milhões de clientes e representou cerca de 93% do consumo total em Portugal Continental.

No caso do mercado livre, os comercializadores apenas internalizam nas suas ofertas aos clientes a **Tarifa de Acesso às Redes**, fixadas pela ERSE, podendo negociar com o cliente as restantes componentes (energia e comercialização), de acordo com os seus próprios custos de estrutura e dos contratos de aquisição de energia que o comercializador faça no mercado grossista.

Estas diferenças, entre mercado livre e regulado, pode ser ilustrada como segue:

<b>Produção</b>	Tarifa de Energia	Preço de Energia	} Tarifa de Acesso às Redes
<b>Transporte</b>	Tarifa de Uso da Rede de Transporte	Tarifa de Uso da Rede de Transporte	
<b>Gestão Global do Sistema</b>	Tarifa de Uso Global do Sistema	Tarifa de Uso Global do Sistema	
<b>Distribuição</b>	Tarifa de Uso da Rede de Distribuição	Tarifa de Uso da Rede de Distribuição	
<b>Comercialização</b>	Tarifa de Comercialização	Preço de Comercialização	
Cadeia de valor	Fatura mercado regulado	Fatura mercado liberalizado	
			<span style="color: orange;">■</span> Regulado <span style="color: green;">■</span> Não regulado

## 2. Acesso às condições de Mercado Regulado por clientes em BTN no Mercado Livre

As normas legais e regulamentares vêm permitir que, a partir de janeiro de 2018 e enquanto durar a tarifa transitória fixada pela ERSE (em princípio, se o calendário de extinção da tarifa transitória se mantiver, as últimas tarifas de venda a clientes finais serão fixadas a 15 de dezembro de 2019 para vigorarem até 31 de dezembro de 2020), os clientes em BTN que estejam no mercado livre possam optar por um regime equiparado ao que a ERSE fixa para o comercializador de último recurso ou regressar ao mercado regulado se o seu comercializador livre não tiver uma oferta de Condições de Preço Regulado.

O regime de acesso às condições de preço regulado por clientes em BTN no mercado livre estabelece, em síntese, que:

- 1) Os comercializadores devem informar os seus clientes e a ERSE sobre se, entre as suas ofertas de mercado, praticam, ou não, “Condições de preço regulado”;
- 2) O cliente, para exercer o direito de opção pelo regime de preços deve fazer uma solicitação ao seu comercializador, por qualquer meio ou suporte de comunicação, incluindo canais remotos;
- 3) O comercializador ao qual for requerido o regime de preços ou Condições de Preço Regulado deve responder ao cliente em 10 dias úteis;
- 4) Se a resposta do comercializador for negativa (não disponibilização de Condições de Preço Regulado), deve ser feita por escrito e constituirá comprovativo suficiente (tal como uma divulgação pública da não disponibilização) para que o cliente possa, querendo, cessar o contrato e celebrar novo contrato de fornecimento com o comercializador de último recurso CUR, sem que haja lugar a penalizações;
- 5) Os comercializadores não são obrigados a oferecer “Condições de preço regulado”, mas devem inserir na fatura dos clientes em Baixa tensão normal (BTN) qual o valor da diferença entre a oferta que está a ser praticada e a que resultaria das “Condições de preço regulado”;
- 6) Sempre que os clientes solicitem “Condições de preço regulado”, os comercializadores devem apresentar uma **ficha contratual padronizada específica para essa oferta** (no formato já definido pela ERSE, tal como ilustrado abaixo):

Parte I - IDENTIFICAÇÃO DO COMERCIALIZADOR E DA OFERTA	
<b>Comercializador (fornecedor)</b>	«Designação comercial do comercializador, conforme inscrito no contrato de fornecimento»
<b>Oferta comercial (designação)</b>	«Designação completa da oferta comercial disponibilizada»
<b>Segmento da oferta</b>	«Especificação do segmento a que a oferta se destina (p.e., Baixa tensão, clientes particulares com potência até 6,9 kVA e Baixa pressão, clientes particulares até 2.º escalão de gás natural)»
<b>Contactos comerciais, para reclamação e pedido de informação</b>	«Identificação dos contactos comerciais a utilizar com o comercializador, incluindo os que são específicos da oferta comercial e os que são de utilização genérica»
<b>Contacto para assistência técnica ou avarias</b>	«Identificação dos contactos para comunicação de avarias ou necessidade de assistência técnica e menção de custo associado»
<b>Contacto para leituras de contador</b>	«Identificação dos contactos para comunicação de leituras e menção de custo associado»

Parte II - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DA OFERTA	
<b>Fornecimento</b>	<input type="checkbox"/> Eletricidade <input type="checkbox"/> Gás natural <input type="checkbox"/> Dual (Elet.+Gás Natural)
<b>Duração</b>	____ meses ou até à data de _____ (ddmmaaaa) <input type="checkbox"/> Renovação automática
<b>Validade da oferta</b>	<input type="checkbox"/> Permanente <input type="checkbox"/> Promocional, até _____ (ddmmaaaa)
<b>Fidelização</b>	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim, por _____ meses Benefício associado: _____ Custo quebra de fidelização: _____
<b>Indexação de preço</b>	<input type="checkbox"/> Preço indexado na eletricidade <input type="checkbox"/> Preço indexado no gás natural
<b>Faturação</b>	Periodicidade _____ Pagamento até ____ dias da emissão da fatura <input type="checkbox"/> Fatura eletrónica obrigatória <input type="checkbox"/> Modalidade de pagamento fixo
<b>Meio(s) de pagamento</b>	_____ (identificar todos os disponíveis) Preço diferenciado? <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim Se sim, quais os que têm custo adicional: _____
<b>Prazo de resposta a reclamações</b>	____ dias úteis <input type="checkbox"/> Sem compensação <input type="checkbox"/> Com compensação Valor da compensação: _____ €
<b>Serviços adicionais</b>	«Especificação do serviço» Custo mensal de _____ €

**Parte III.ele - Fornecimento de ELETRICIDADE**

<b>CPE<sup>(1)</sup></b>	PT _____
<b>Potência contratada</b>	_____
<b>Preço total<sup>(2)</sup></b>	_____, para fornecimento indicativo de 100 kWh/mês
<b>Preço atual da energia</b>	<input type="checkbox"/> Fixo, de _____ <input type="checkbox"/> Indexado, a _____ Cálculo do preço indexado: _____ Informação do indexante disponível em: _____
<b>Opção tarifária</b>	<input type="checkbox"/> Simples <input type="checkbox"/> Bi-horária <input type="checkbox"/> Tri-horária <input type="checkbox"/> Outra: _____
<b>Emissões de CO2</b>	____ g CO2/100 kWh, de acordo com última informação anual

**Parte IV - Informação ao CONSUMIDOR**

<b>TARIFA SOCIAL e ASECE</b>	«Informação sobre as condições de aplicação da tarifa social e do ASECE, atribuição dos mesmos e meios de contacto com o comercializador para este efeito»
<b>CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS</b>	«informação sobre a condição de cliente com necessidades especiais (CNE), respetivos direitos e forma de contacto com o comercializador para esclarecimento de dúvidas ou solicitação da condição de CNE»

- 7) À semelhança do que sucede no mercado regulado, se cliente que tiver contratado “Condições de preço regulado” tiver dívidas vencidas e não contestadas (judicial ou extrajudicialmente), nessa oferta concreta os comercializadores podem opor-se a que o cliente mude de fornecedor;
- 8) Quando, em situações de contratação de serviços duais ou adicionais, a opção pelas “Condições de preço regulado” implique perda de benefícios, os comercializadores devem informar, antecipadamente, os clientes desse facto.

A ERSE e outras entidades disponibilizam ferramentas de comparação de preços e condições de oferta em mercado. Utilizar a informação disponível é fundamental para uma escolha consciente e informada.

## Consulte e Compare antes de Contratar

O cliente deve utilizar simuladores e garantir que toma uma decisão informada.

Além do [Simulador](#) da ERSE e dos também disponíveis simuladores da [DECO](#) e mais recentemente do [POUPA ENERGIA](#), existem ainda outros no mercado, incluindo dos próprios comercializadores. Use mais do que um.

Lisboa, 21 de dezembro de 2017