

PERGUNTAS FREQUENTES

REGRESSO AO MERCADO REGULADO DO GÁS NATURAL



DECO
SEMPRE CONSIGO

Associação Portuguesa para a Defesa do
Consumidor – **DECO**

www.deco.pt

Email: deco@deco.pt

Telefone: (+351) 213 710 200

Morada: Rua da Artilharia Um, n.º 79, 4.º Andar 1269-160 Lisboa

REGRESSO AO MERCADO REGULADO:

**QUAIS AS REGRAS E COMO PODE
FAZÊ-LO**



Desde o dia 7 de setembro que os consumidores de gás natural já podem regressar ao mercado regulado, sem entraves e sem qualquer custo adicional.

Explicamos-lhe as principais regras e quais os procedimentos que deve seguir para fazer a mudança.

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

No mercado regulado os preços a praticar pelos comercializadores de último recurso (adiante designados CUR) são fixados pela ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos. Já no mercado livre os comercializadores podem fixar livremente os preços, cumprindo as regras da concorrência, do Regulamento de Relações comerciais e da Lei.

A liberalização do mercado ainda não foi concluída e o mercado regulado ainda existe.

A extinção do mercado regulado está prevista para dezembro de 2025.

I. MUDANÇA PARA O MERCADO REGULADO DO GÁS NATURAL

2) Quem pode fazer a mudança para o mercado regulado do gás natural?

Todos os clientes finais com consumos anuais inferiores ou iguais a 10.000 metros cúbicos podem aderir ao regime de tarifa regulada de venda de gás natural, por força da entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 57-B/2022, de 6 de setembro que consagrou um regime excecional e temporário, uma vez que até então apenas era possível regressar ao mercado regulado na eletricidade.

3) A mudança para o mercado regulado de gás natural tem custos?

Não. Este regime excecional e temporário prevê que os clientes podem fazer a mudança para o mercado regulado do gás natural sem quaisquer ónus e encargos. Também prevê que não é necessária a realização de inspeção extraordinária.

4) Quanto tempo pode durar a mudança?

O processo de mudança de comercializador pode durar, no máximo, até três semanas. No entanto, durante esse tempo o consumidor não precisa de se preocupar, pois o fornecimento do serviço não será interrompido.

5) O meu atual contrato ainda não terminou, pode ser-me cobrada alguma penalização se fizer a mudança?

Por norma, os contratos de fornecimento de eletricidade e gás não preveem qualquer penalização associada ao cancelamento antecipado do contrato, podendo o consumidor mudar de comercializador quando quiser, sem qualquer encargo associado, nem qualquer número máximo de mudanças estabelecido.

Porém, é aconselhável que o consumidor consulte o seu contrato e verifique se existe um período de fidelização e se foi estabelecida uma penalização para aplicar nos casos em que o consumidor cancela o contrato antes de terminado o período de fidelização.

6) Recebi uma comunicação do meu comercializador atual, a informar que o preço do gás natural do meu contrato vai aumentar a partir de 1 de outubro.

Quanto tempo tenho para decidir o que fazer? Não respondi a essa comunicação, ainda pode fazer a mudança para o mercado regulado?

Esta comunicação consubstancia uma alteração às condições contratuais (no caso, alteração do preço que estava acordado no contrato). O comercializador pode propor e justificar o novo preço, desde que o faça por escrito e com pelo menos 30 dias de antecedência relativamente à data em que as alterações propostas passarão a vigorar.

Nessa comunicação, o comercializador deve ainda informar o cliente que pode pôr fim ao contrato se não pretender aceitar as novas condições. Não aceitando a alteração proposta, o consumidor pode procurar um novo comercializador, celebrando o respetivo contrato, no mercado livre ou diretamente com o Comercializador de Último Recurso, dentro do prazo dos 30 dias.

Caso não tenha respondido à comunicação ou se a mudança de comercializador só se efetivar após aqueles 30 dias (a mudança pode demorar até três semanas) poderá ter que pagar o gás natural ao novo preço proposto até à conclusão do processo de mudança, mas nada o impede de mudar.

7) Quais os passos que devo seguir para fazer a mudança para o mercado regulado do gás natural?

Para mudar para o mercado regulado do gás natural, deverá seguir os seguintes passos:

1º Verificar qual o CUR da sua zona geográfica.

No site da ERSE poderá indicar o seu concelho de residência para pesquisar o seu CUR, para tal pode utilizar o seguinte link **ERSE - Lista CUR**.

2º Contactar diretamente o CUR da sua área geográfica para celebração de novo contrato.

Será o comercializador de último recurso que trata de toda a mudança junto do seu comercializador. A mudança pode demorar até 3 semanas, mas não existe qualquer interrupção de fornecimento.

3º Desde o dia 7 de setembro que já pode fazer a mudança. Querendo mudar já terá de se dirigir presencialmente a uma loja do CUR.

Os CUR terão até dia 21 de outubro para disponibilizar propostas ao público de fornecimento de gás que permitam, sem entraves administrativos, a contratação através dos seus sítios na Internet, sob pena de serem multados.

8) Tenho um contrato com os dois serviços, eletricidade e gás natural? Posso fazer a mudança para o mercado regulado nos dois serviços?

Se tiver o mesmo contrato para a eletricidade e para o gás natural (fornecimento dual) pode manter o contrato apenas para o fornecimento de eletricidade no seu atual comercializador, mas é possível que as condições contratuais sejam alteradas, incluindo o preço, pois normalmente existe algum desconto pelo facto do contrato ser dual.

Se for o caso, os consumidores deverão verificar se o potencial agravamento do preço da eletricidade (por mudança de condições contratuais) compensa a mudança para o CUR no gás.

Em alternativa, poderá também regressar ao mercado regulado da eletricidade, através da celebração de um contrato de fornecimento de eletricidade e um contrato de fornecimento de gás natural com os respetivos CUR. No site da ERSE, através do seguinte [link ERSE - Comercialização](#) encontra informação dos CUR que atuam no mercado regulado da eletricidade.

9) As regras para mudar o serviço de eletricidade são as mesmas que existem para mudar o serviço de gás?

Não. As regras são diferentes, porque esta mudança para o mercado regulado do gás natural trata-se de uma medida excecional aprovada agora pelo Governo Português para fazer face à inflação. No caso da eletricidade esta mudança para o mercado regulado já era permitida e tem algumas

regras distintas. **Explicamos-lhe de seguida como pode fazer a mudança do serviço de eletricidade para o mercado regulado.**

II. MUDANÇA PARA O MERCADO REGULADO DA ELETRICIDADE

10) Quem pode fazer a mudança para o mercado regulado de eletricidade?

Todos os clientes de eletricidade em baixa tensão normal (potência contratada até 41,4 kVA) podem fazer a mudança para o mercado regulado de eletricidade.

11) Como se processa a mudança do serviço de eletricidade para o mercado regulado?

Os consumidores de eletricidade que já tenham transitado para o mercado livre podem regressar ao mercado regulado, ou através de uma tarifa equiparada disponibilizada pelo seu comercializador de mercado livre, ou contratando com o comercializador de último recurso, se o seu comercializador não disponibilizar uma tarifa equiparada.

Os comercializadores não são obrigados a disponibilizar uma tarifa equiparada à do mercado regulado.

A Portaria n.º 348/2017, de 14 de novembro prevê o procedimento para aplicação do regime equiparado.

12) Como sei se o meu comercializador de eletricidade tem uma tarifa equiparada à do mercado regulado?

Os comercializadores em mercado livre devem divulgar se disponibilizam ou não esta tarifa equiparada na própria fatura. A fatura também deve conter, em local visível e de forma inequívoca, informação sobre a

diferença entre o valor apresentado a pagamento e o valor que o cliente pagaria se tivesse contratada a tarifa equiparada à tarifa de mercado regulado. Desse modo, pode ver se está a pagar a mais do que se tivesse tarifa regulada.

13) Quais os passos que devo seguir para fazer a mudança para o mercado regulado de eletricidade?

1º Perguntar ao seu atual comercializador de mercado livre se disponibiliza ou não uma tarifa equiparada à do mercado regulado ou verificar na sua fatura essa informação;

2º O comercializador tem 10 dias úteis para responder ao cliente;

3º Caso o comercializador divulgue publicamente (através da fatura ou do seu site) que não dispõe de tarifa equiparada à tarifa regulada, o consumidor pode fazer a mudança para o mercado regulado e celebrar contrato com o comercializador de último recurso.

4º Deve contactar diretamente o CUR do mercado de eletricidade e celebrar novo contrato. Neste link encontra informação dos CUR que atuam no mercado regulado de eletricidade **ERSE - Comercialização.**

14) A mudança para o mercado regulado de eletricidade tem custos?

Não. A mudança está isenta de quaisquer ónus ou encargo, incluindo as penalizações relativas a eventuais períodos de fidelização, que não decorram estritamente da faturação dos consumos medidos.

15) Isto significa que no caso da eletricidade não preciso de me preocupar com a existência ou não de um período de fidelização?

Sim. Nas situações em que o contrato de fornecimento de eletricidade termine por celebração de novo contrato com o comercializador de último recurso, e apenas nestes casos (não disponibilização por parte do seu atual comercializador das condições de preço regulado/tarifa equiparada), o cliente não suporta custos ou eventuais penalizações, por incumprimento de períodos de fidelização.

16) Posso manter-me no mercado regulado até quando?

Pode manter-se no mercado regulado até 31 de dezembro de 2025 (data em que está prevista a extinção do mercado regulado), sem prejuízo da medida que permite o regresso ao mercado regulado de gás natural ser reavaliada no prazo de 12 meses, ou seja, em setembro de 2023.

17) Se mudar para o mercado regulado posso, mais tarde, regressar ao mercado liberalizado?

Sim, pode. O consumidor pode mudar de comercializador as vezes que quiser. O processo de mudança é simples e sem custos.

18) E se tiver contratado serviços adicionais no meu contrato de fornecimento de eletricidade e gás natural?

O fornecimento de eletricidade e de gás natural é independente do serviço adicional (por exemplo, assistência técnica para reparação de equipamentos em minha casa, seguros, compra de equipamentos)

devendo ser contratado em separado, embora venha tudo junto na mesma fatura.

A existência de serviços adicionais contratados não impede o consumidor de fazer a mudança dos serviços de fornecimento de eletricidade e gás para o mercado regulado.

Mas, mantém-se válidas as obrigações assumidas pelo consumidor e previstas no contrato do serviço adicional que tenha celebrado com o seu anterior comercializador.

19) E se tiver um plano de pagamentos, posso mudar e continuar a pagar as prestações?

A existência de plano de pagamento fracionado de valores em dívida constitui, na vigência do referido plano, objeção admissível à mudança de comercializador, ou seja, o comercializador pode não aceitar a mudança sem que efetue o pagamento do valor em dívida na totalidade.