

Capítulo 1

O Mercado de Comercialização de Energia em Portugal: Entendimento Essencial Antes de Começar

A primeira dúvida de Marta

Marta gere o Café do Largo, um pequeno negócio fictício. A luz tem falhado quando liga vários equipamentos e, ao mesmo tempo, quer perceber se está a pagar demasiado. Inês, que está a começar nesta atividade, sente vontade de resolver tudo numa só conversa. Mas há duas perguntas diferentes: por que motivo a instalação dispara e se o contrato é adequado.

Ao terminar este capítulo, deverá conseguir separar esses assuntos e explicar a Marta quem faz o quê. Ainda não precisa de saber qual é o melhor produto. Precisa de evitar que a primeira conversa comece com uma promessa que não pode cumprir.

1.1 O que se vende quando se vende energia

Um contrato de eletricidade não corresponde à instalação de uma rede privada entre o fornecedor e a habitação. O cliente recebe energia através das infraestruturas existentes e escolhe quem lhe vende o fornecimento nas condições disponíveis. Por isso, uma mudança de comercializador não significa, em regra, trocar os cabos, substituir o contador ou melhorar fisicamente a qualidade da tensão.

A proposta comercial combina energia, acesso às redes, faturação, pagamento, atendimento e condições contratuais. O preço é importante, mas o serviço vendido inclui a forma como os riscos e os compromissos são distribuídos. Uma oferta com preço variável entrega ao cliente uma exposição diferente da de uma oferta com componente de energia fixa. O comercial deve conseguir explicar essa diferença antes de comparar números.

O mercado liberalizado permite escolher entre ofertas de diferentes comercializadores. A liberdade de escolha não elimina a regulação: as redes, as regras de relacionamento e diversas obrigações de informação continuam enquadradas por normas públicas. Também não significa que todas as empresas aceitem todos os perfis de consumo ou disponham de ofertas para todos os segmentos.

1.2 A cadeia de valor da eletricidade

A produção transforma fontes primárias em eletricidade. Pode recorrer a centrais hídricas, eólicas, solares, térmicas e outras tecnologias. Desenvolver uma instalação de produção exige cumprir os regimes aplicáveis; não basta querer vender eletricidade para ficar habilitado a produzir e injetar energia sem procedimentos.

O transporte movimenta grandes quantidades de eletricidade na rede de muito alta tensão e assegura funções de operação do sistema. Em Portugal continental, a REN desempenha o papel central de operador da rede de transporte. A distribuição aproxima a energia das instalações de consumo. A E-REDES é o principal operador de distribuição continental, coexistindo outros operadores, nomeadamente em baixa tensão.

O comercializador adquire energia e vende-a aos clientes finais. Gere a relação contratual e a faturação no seu âmbito. Um vendedor ou agente angariador trabalha na cadeia comercial, mas

não se torna comercializador por conseguir clientes. O consumidor utiliza a energia; pode também produzir para autoconsumo, armazenar ou vender excedentes através dos mecanismos adequados.

Quem intervém	O que faz	O que convém explicar ao cliente
Produtor	Gera eletricidade a partir das fontes e tecnologias que utiliza	Não é necessariamente a empresa que lhe envia a fatura
Operador de transporte	Opera a rede de transporte e assegura funções de gestão do sistema	Trabalha na infraestrutura que liga a produção às restantes redes
Operador de distribuição	Opera a rede que serve a instalação e trata matérias técnicas no seu âmbito	Mudar de fornecedor não muda automaticamente esta rede
Comercializador	Vende o fornecimento e gere a relação contratual	É a entidade com quem confirma preços, contrato e faturação
Intermediário	Apoia a análise e a contratação dentro dos seus poderes	Deve identificar quem representa e os limites da sua atuação
Cliente	Escolhe e utiliza o fornecimento	Deve compreender as condições antes de as aceitar

1.3 Mercado grossista e mercado retalhista

No mercado grossista negociam-se produtos de energia. O MIBEL integra os mercados ibéricos de eletricidade. O OMIE opera mercados diário e intradiários; o OMIP disponibiliza negociação de derivados de energia. Os mercados a prazo permitem gerir exposição futura, enquanto o mercado de curto prazo reflete condições próximas da entrega. O preço grossista é uma referência de aquisição, não a fatura final de um consumidor.

Entre um valor expresso em euros por MWh e o preço final em euros por kWh existem conversões, perfis de consumo e componentes contratuais. Por exemplo, 80 €/MWh equivalem a 0,080 €/kWh apenas na conversão da unidade. Esse valor não prova que um comercializador possa fornecer a 0,080 €/kWh com todos os encargos incluídos. Podem acrescer perdas, custos de operação, risco, margem, acesso às redes e impostos, conforme o produto.

O comercial não precisa de negociar diretamente no mercado grossista para trabalhar na venda retalhista. Precisa, porém, de compreender o suficiente para não apresentar o preço de mercado de um dia como promessa de custo anual. A medição pode ter granularidade de quinze minutos; a fórmula contratual determina como essa informação é usada. A existência de dados detalhados não transforma automaticamente qualquer contrato num contrato dinâmico.

1.4 Como o gás natural se distingue

O gás natural é transportado e distribuído em redes próprias, com operadores e condições de ligação diferentes. O ponto de fornecimento é identificado pelo CUI. A infraestrutura pode envolver importação, terminal de gás natural liquefeito, armazenamento, transporte e distribuição. O facto de uma casa ter eletricidade não significa que exista rede de gás natural na rua ou uma instalação apta a recebê-lo.

O contador regista volume e a faturação apresenta energia após conversão. Ao comparar ofertas, deve trabalhar-se com os kWh faturados e os fatores efetivamente aplicados, não com uma equivalência fixa inventada. Segurança, inspeções e condições técnicas da instalação são assuntos distintos da simples escolha do comercializador. Um agente não deve prometer a ativação sem conhecer esses requisitos.

1.5 Quem regula e quem fiscaliza

A ERSE regula os setores abrangidos pelas suas competências e aprova regulamentos, tarifas reguladas e normas de relacionamento. A DGEG intervém nas políticas, procedimentos administrativos e habilitação de atividades no setor energético. A ENSE tem funções de fiscalização dentro do seu âmbito. A CNPD supervisiona a proteção de dados pessoais. A Autoridade Tributária intervém nas questões fiscais; os mecanismos de defesa do consumidor e os tribunais têm funções próprias.

Estas entidades não são departamentos comerciais de um fornecedor. Um agente não deve apresentar-se como enviado da ERSE, da distribuidora ou do Estado para aumentar a probabilidade de obter uma fatura. A entidade em nome da qual atua deve ser identificada com clareza. As habilitações dos comercializadores podem ser verificadas nas fontes oficiais da DGEG. [R1, R2, R3]

1.6 Mercado regulado e comercializador de último recurso

Um comercializador de último recurso desempenha funções legalmente previstas. A elegibilidade, as condições de acesso e as tarifas aplicáveis devem ser confirmadas para a energia, o segmento e a data. O mercado regulado não é sinónimo de ausência de custos de rede nem uma garantia universal de ser a opção mais barata.

Na análise comercial, inclua uma alternativa regulada quando for pertinente e acessível ao cliente. Evite afirmar que todos são obrigados a sair ou que todos podem regressar sem qualquer condição. Consulte o enquadramento atualizado. O simulador da ERSE apoia a comparação de ofertas de eletricidade até 41,4 kVA e gás natural até 10 000 m³ anuais em Portugal continental; fora desse âmbito será necessário outro processo de consulta. [R4]

1.7 Um caso para perceber a diferença

Caso hipotético: uma padaria recebe uma proposta que promete «eletricidade mais forte» após mudar de fornecedor. O cliente tem disparos por utilização simultânea de equipamentos. A resposta correta é separar os problemas: verificar potência e instalação com as entidades adequadas; comparar o contrato pelo seu custo e condições. A mudança comercial, por si só, não corrige um dimensionamento técnico inadequado.

Exemplo resolvido: encaminhe estes três assuntos: uma cobrança de serviço adicional não aceite; cheiro a gás; alteração do preço contratado. Resolução: o primeiro e o terceiro dirigem-se inicialmente ao comercializador, documentando o caso. Uma suspeita de fuga exige seguir as instruções de segurança e contactar a emergência competente do operador; nunca deve aguardar pelo processamento de uma reclamação comercial.

1.8 O que importa levar deste capítulo

Se Marta voltar a perguntar se a mudança resolve os disparos, já consegue separar contrato e instalação. Essa clareza é o primeiro ganho. No capítulo seguinte vai escolher a estrutura que lhe permite trabalhar e saber onde pedir apoio quando a dúvida ultrapassa as suas funções.

No fim deste capítulo, deverá distinguir comercializador e distribuidor, identificar quem representa, separar eletricidade de gás e explicar a diferença entre grossista e retalho. Tenha as fontes oficiais e os canais de apoio à mão. Use termos técnicos quando ajudam a compreender; se surgir uma dúvida, explique a quem cabe responder e porquê.