

ENTRÁJUDA

APOIO A INSTITUIÇÕES DE SOLIDARIEDADE SOCIAL



**Eficiência em casa**



**Y.E.S.**

You Empower Society

# EFICIÊNCIA EM CASA

ESTE MANUAL FOI DESENVOLVIDO PELA **ENTRAJUDA**  
**EM PARCERIA COM A FUNDAÇÃO EDP** COM  
O OBJETIVO DE PROMOVER O CONHECIMENTO DAS  
FAMÍLIAS SOBRE CONSUMO DE ENERGIA.

**UTILIZAR RACIONALMENTE A ENERGIA**  
**SIGNIFICA MENOR DESPERDÍCIO, MENOR VALOR**  
**DAS FATURAS A PAGAR** E MAIOR CONTRIBUTO  
PARA A PRESERVAÇÃO E PROTEÇÃO  
DO AMBIENTE E DO MUNDO ONDE VIVEMOS.

## ILUMINAÇÃO

É IMPORTANTE APROVEITAR SEMPRE A LUZ NATURAL.

- A luz natural melhora as condições de conforto, a resistência a doenças, e melhora o sentido de humor. É mais agradável, mais saudável e muito mais **económica!**
- **Desligue as luzes** quando não precisar delas.
- Paredes, tetos e pavimentos de **cores claras favorecem a reflexão da luz**, reduzindo a necessidade de iluminação artificial. Ao realizar pinturas de interiores opte por estas cores.
- Troque as lâmpadas **APENAS** à medida que as que estão em utilização se forem avariando.



As lâmpadas incandescentes (tradicionais), consomem muito e já estão proibidas.



As lâmpadas fluorescentes compactas são bastante eficientes e têm um preço acessível.



As lâmpadas LED estão disponíveis em diferentes tamanhos e são muito eficientes.



As lâmpadas fluorescentes tradicionais ainda são uma boa alternativa. Atenção ao balastro.

## CONFORTO

- Para conseguir poupanças de eletricidade é importante conhecer e aplicar boas práticas no consumo do dia-a-dia.
- Equipamentos mais eficientes trazem benefícios, mas a forma como estes são utilizados também é fundamental.
- As **boas práticas** no consumo de energia muitas vezes **são grátis ou têm custos reduzidos** e dão resultados imediatos.
- **Isolamento de portas e janelas:**
  - Os rolos de areia ou de serradura são eficazes e são um recurso económico.
  - Existe uma grande variedade de fitas de vedação para diferentes portas e janelas no mercado que são de fácil colocação e também são opções económicas.
- Abrir as janelas é importante e faz bem, renova o ar e areja a casa. **MAS...** Uma corrente de ar dá uma **FALSA SENSAÇÃO** de frescura e, provavelmente, está a aquecer a casa. No **VERÃO**, deve-se evitar abrir as janelas se estiver muito calor, e baixar as persianas ou cortinas para reduzir a exposição solar direta e aquecimento do ambiente.
- Tenha em atenção que no **INVERNO**, quando se abre as janelas, além de arejar a casa também se está a arrefecer a casa.



## COZINHAR

O FORNO CONSUME MUITO!

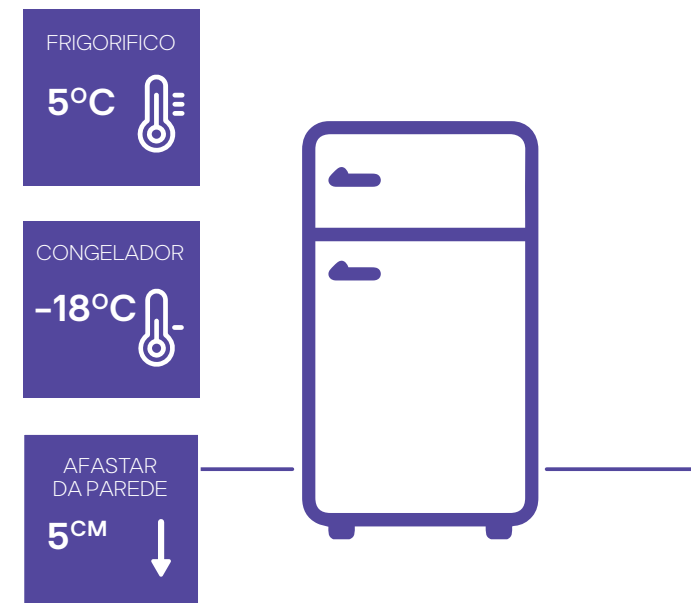
- Para cozinhar, escolha eficazmente os recursos disponíveis: micro-ondas, fogão e só por último o forno.
- **Não abrir desnecessariamente o forno.** Cada vez que o faz, está a perder muita da energia acumulada no seu interior. Verifique ainda se a porta veda bem.
- Quando utiliza o forno aproveite para **usar o maior espaço possível**, cozinhando o maior número possível de alimentos simultaneamente. Deixe espaços entre o que está a cozinhar, para que o calor circule, e desligue-o um pouco antes de terminar o assado.
- Quando usa o fogão, procure que o fundo dos recipientes seja ligeiramente maior do que o bico do gás, de modo a **aproveitar o calor ao máximo**.
- Utilize panelas de pressão sempre que possível. Poupam energia e muito tempo.
- Tape as panelas durante a cozedura: consumirá menos energia.

SE TIVER FORNO ELÉTRICO  
E CONTRATO BI-HORÁRIO,  
OPTE POR COZINHAR AS  
VÁRIAS REFEIÇÕES DEPOIS  
DAS 22:00H



## FRIGORÍFICO

- **Evite abrir o frigorífico** sem saber previamente do que necessita. Assim, poderá retirar ou guardar os alimentos rapidamente.
- **Regule o termostato** para 5°C no frigorífico e -18°C no congelador.
- Coloque o frigorífico num local bem ventilado, longe do calor, e **afaste a grelha traseira** cerca de 5 cm da parede.
- Verifique se a parte de trás está bem limpa. Deve ser limpa, pelo menos, uma vez por ano.
- Não coloque alimentos quentes dentro do frigorífico.



## LAVAR A ROUPA E A LOIÇA

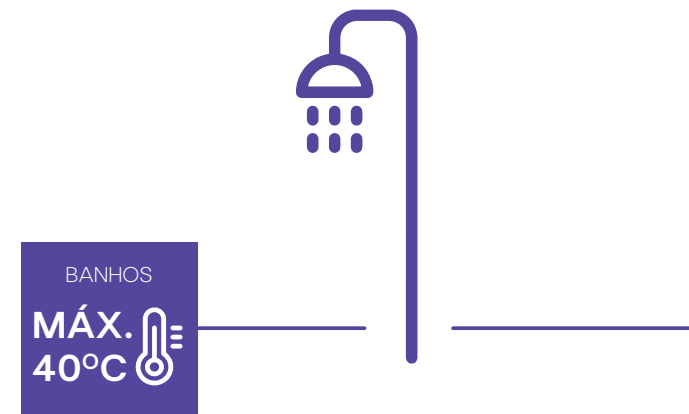
- Utilize a **máquina** apenas quando esta estiver **cheia**.
- Cerca de 90% do consumo das máquinas é para aquecer a água. Utilize **programas de baixas temperaturas**. Assim, poupa eletricidade e a roupa não encolhe.
- Evite a pré-lavagem e utilize detergentes que permitam obter bons resultados a baixas temperaturas.
- Se tiver tarifa bi-horária, faça as lavagens nos períodos de menor custo de energia (das 22:00h às 8:00h).
- Mantenha os filtros sempre limpos e use produtos anticalcários.

SE LAVAR À MÃO, FAÇA BARRELA E NÃO LAVE COM A ÁGUA A CORRER



## ÁGUA QUENTE

- Tome banho de duche e rápido. **Feche a torneira** durante o ensaboamento.
- A temperatura da água dos banhos **não deve ultrapassar os 40°C**.
- Uma temperatura entre os 30°C e os 35°C é suficiente para transmitir uma sensação de conforto na higiene pessoal.



## EQUIPAMENTOS

- Ligue a televisão e os equipamentos audiovisuais a uma **ficha múltipla com botão de ligar e desligar**, dessa forma desliga facilmente quando não estiver a utilizar evitando que fiquem em modo standby (modo standby: ecrã desligado, mas luz acesa).
- **Não deixe os aparelhos ligados** quando não estiverem a ser utilizados.
- Diminua a intensidade da iluminação do ecrã do seu portátil, tablet e telemóvel para poupar energia e prolongar o tempo de vida útil da bateria.
- No caso do ferro de engomar, opte por passar grandes quantidades de roupa de uma só vez.
- Não deixe os carregadores ligados à tomada se não estiverem a carregar um aparelho.
- **Tudo o que tem luz ou “está quente”**, mesmo que desligado, está a gastar eletricidade.
- Na compra de novos equipamentos, **verifique a etiqueta energética**.

## ETIQUETAS

A **ETIQUETA ENERGÉTICA** IDENTIFICA AS CARACTERÍSTICAS DE UM EQUIPAMENTO OU PRODUTO.

**COM ESSAS INFORMAÇÕES, PODE COMPARAR** DIFERENTES PRODUTOS E CONHECER A SUA EFICIÊNCIA ENERGÉTICA. DESTA FORMA É POSSÍVEL ESCOLHER EQUIPAMENTOS MAIS SUSTENTÁVEIS E, DESTE MODO, POUPAR NA FATURA DA ELETRICIDADE.

## CONTRATOS

ATUALMENTE O **MERCADO DA ELETRICIDADE E DO GÁS NATURAL** ESTÃO TOTALMENTE LIBERALIZADOS

QUER ISSO DIZER QUE HÁ VÁRIOS COMERCIALIZADORES E QUE **OS CONSUMIDORES PODEM ESCOLHER** QUALQUER UM DOS COMERCIALIZADORES

PODERÁ CONSULTAR A LISTA DE COMERCIALIZADORES EM **WWW.ERSE.PT**

QUANDO SE FAZ ESTA ESCOLHA **É IMPORTANTE QUE SE ESTEJA INFORMADO.**

## DICAS

- **Nunca mudar de comercializador** de forma precipitada sem pedir toda a informação.
- **Não tomar decisões com base em campanhas de publicidade e promoções.** Devem sempre ser verificados os preços a pagar pela energia ou gás consumidos.
- **Um contrato básico de fornecimento de energia não obriga a subscrição de serviços adicionais**, pondere bem se de facto precisa deles e são um benefício.

## O que fazer antes de assinar um contrato de energia?

1. **Avaliar o que quer e precisa.** Se precisa de um contrato de eletricidade, um contrato de gás natural ou se pretende um contrato dual de eletricidade e gás natural.
2. **Caso pretenda contratar** eletricidade e gás natural, **avaliar se a melhor opção é um contrato dual** (eletricidade + gás) com um único comercializador ou dois contratos em separado com comercializadores diferentes. Poderá analisar o preço das duas opções e perceber qual a que apresenta mais vantagens.

### 3. Informar-se junto dos comercializadores sobre:

- Preço que vai pagar;
- Os serviços incluídos no contrato;
- A existência ou não de um período de fidelização;
- Os meios de pagamento;
- A periodicidade da faturação e opção tarifária;
- A eventual contratação simultânea de serviços adicionais.

### 4. Ler atentamente o contrato.

O contrato contém a informação necessária para conhecer e perceber melhor os seus direitos e deveres. Se tiver dificuldades a interpretar o contrato, peça apoio antes de o assinar. **Ler atentamente o contrato.**

## DICAS

- **Perceba quais são as melhores condições para si.** Por exemplo, se a melhor opção de faturação é mensal, bi-mensal ou modelo de valor fixo que é sujeito a acertos.
- **Conheça e analise os hábitos de consumo.** Se for possível fazer as atividades que consomem eletricidade durante a noite, a Tarifa Bi-Horária pode ser uma boa opção.
- **Tenha em atenção que sempre que não enviar leituras do contador,** a sua fatura será emitida tendo em consideração as estimativas que serão acertadas após uma leitura real do contador.
- **Informe-se sobre a tarifa social e se faz parte da lista de beneficiários.** A tarifa social atribui à população mais vulnerável um desconto no consumo de eletricidade.

## O que deve estar descrito nos contratos?

- O nome completo e a morada do fornecedor;
- Os serviços fornecidos;
- As características dos serviços, (nota: o fornecimento de energia não obrigada a serviços adicionais)
- A data em que se inicia o fornecimento;
- Como se pode registar como cliente com necessidades especiais;
- Outras informações sobre os direitos dos consumidores;
- Informações sobre as tarifas e preços e outros encargos;
- A duração do contrato, as condições em que o pode terminar ou renovar (em especial sobre a existência de período de fidelização e sobre a forma de cálculo da penalização se terminar o contrato antes do fim desse período);
- Os meios de pagamento que o consumidor tem ao seu dispor;
- Os níveis de qualidade de serviço a que o fornecedor e o operador da rede estão obrigados ou disponibilizam, incluindo o direito a ser compensado em caso de incumprimento;
- Os prazos máximos de resposta aos pedidos de informação e às reclamações, bem como os meios de resolução de conflitos existentes, desde logo os meios fora dos tribunais tradicionais.

## O que é importante avaliar antes de fazer um contrato de Eletricidade?

- Valiar as opções de comercializadores. Existem vários comercializadores de eletricidade em Portugal.
- Qual a potência contratada adequada aos seus hábitos de consumo.
- Poderá consultar ERSE para mais informação sobre comercializadoras ou potência adequada através do site [www.erse.pt](http://www.erse.pt) ou 212 484 444.

## O que é importante avaliar antes de fazer um contrato de Gás Natural?

Avaliar as opções de comercializadores para a sua área geográfica. Poderá consultar o site da ERSE para conhecer os comercializadores disponíveis para a sua área geográfica.

PODERÁ SABER MAIS SOBRE  
O CONSUMIDOR DE ÚLTIMO  
RECURSO NA **ERSE** ATRAVÉS DO  
SITE [WWW.ERSE.PT](http://WWW.ERSE.PT) OU  
212 484 444





Deverá escolher o escalão de consumo mais adequado em função da quantidade de gás natural que consumir:

1º	ESCALÃO	Até 220 m <sup>3</sup> por ano
2º	ESCALÃO	221 - 500 m <sup>3</sup> por ano
3º	ESCALÃO	501 - 1000 m <sup>3</sup> por ano
4º	ESCALÃO	1001 - 10 000 m <sup>3</sup> por ano

Se não sabe qual o seu escalão peça ajuda ou escolha o escalão mais baixo de consumo. Ao fim do primeiro ano de contrato o escalão será automaticamente calculado e ajustado, sendo que terão de o informar das alterações feitas.

## TARIFA SOCIAL

A Tarifa social destina-se a “clientes economicamente vulneráveis” e resulta num desconto no fornecimento de eletricidade e Gás Natural. A percentagem de desconto é definida pela ERSE e é igual para todos os beneficiários.

**A aplicação da tarifa social é automática.** O consumidor que tenha direito à tarifa social receberá uma comunicação do comercializador com essa informação.

O desconto referente à tarifa social aparece identificado de forma clara e visível nas faturas.

Quando se reúnem as condições para beneficiar da tarifa social e isso não está a acontecer, deve ser requerido junto da Segurança Social e da Autoridade Tributária e Aduaneira um comprovativo da sua condição de beneficiário e apresentá-lo junto do comercializador de energia elétrica e de gás.

### DICAS

- **Desde o dia 7 de setembro de 2022**, todos os clientes domésticos, podem, se assim o pretenderem, celebrar um contrato de fornecimento de gás natural com o Comercializador de Último Recurso (CUR) da sua zona geográfica e que poderá ter tarifas mais baixas que as que tem com o seu comercializador.
- **Informe-se sobre a tarifa social e se faz parte da lista de beneficiários.** A tarifa social atribui à população mais vulnerável um desconto no consumo de gás natural.

SE TEM DÚVIDAS  
RELATIVAMENTE À TARIFA  
SOCIAL, PODE UTILIZAR A LINHA  
GRATUITA DE APOIO:

**210 192 851**  
(DIAS ÚTEIS DAS 10H-16H30)



## TARIFA SOCIAL

CRITÉRIOS DE ATRIBUIÇÃO	ELETRICIDADE	GÁS NATURAL
Contrato na habitação permanente	Potência instalada menor ou igual a 6,9 KVA	Consumo anual inferior ou igual a 500 m3
Beneficiários de prestações sociais.  Atenção: o contrato tem que estar em nome do beneficiário da prestação social.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Complemento solidário para idosos;</li> <li>• Rendimento social de inserção;</li> <li>• Desemprego;</li> <li>• Abono de família;</li> <li>• Pensão social de invalidez do regime especial de proteção na invalidez ou do complemento da prestação social para a inclusão;</li> <li>• Pensão social de velhice.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Complemento solidário para idosos;</li> <li>• Rendimento social de inserção;</li> <li>• Prestações de desemprego;</li> <li>• Abono de família (1º escalão);</li> <li>• Pensão social de invalidez do regime especial de proteção de invalidez ou do complemento da prestação social para a inclusão.</li> </ul>
Ou rendimento do agregado familiar.	Rendimento total anual do agregado familiar igual ou inferior a €5 808, acrescido de 50% por cada elemento do agregado familiar (até ao máximo de 10), que não tenha qualquer rendimento.	

## FATURA

### PERIODICIDADE

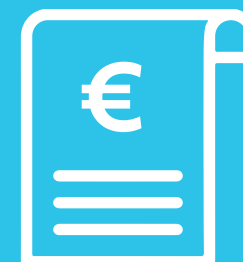
**SALVO ACORDO EM CONTRÁRIO, A PERIODICIDADE DA FATURAÇÃO DE ELETRICIDADE E DO GÁS É MENSAL.**

### NÃO PAGAMENTO

**NÃO PAGAR AS FATURAS NO PRAZO DEFINIDO, CONSTITUI CAUSA PARA O CORTE DE FORNECIMENTO DE ENERGIA.**

### RECLAMAÇÃO

**QUANDO SE ESTÁ EM DESACORDO OU HÁ DÚVIDAS SOBRE O VALOR DA FATURA É IMPORTANTE APRESENTAR JUNTO DO COMERCIALIZADOR AS RAZÕES QUE FUNDAMENTAM.**



## FATURA

Pode ser usado qualquer meio de comunicação disponível para o efeito (carta, fax, email, telefone, balcão de atendimento).

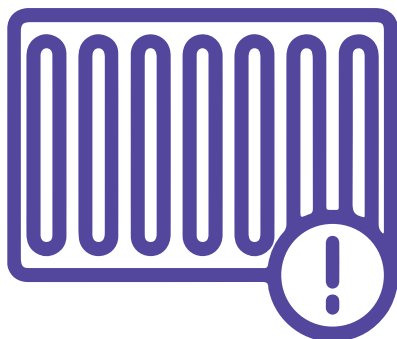
Enquanto a reclamação não for respondida pelo comercializador, o prazo de pagamento fica suspenso. Com a receção da resposta do comercializador o prazo de pagamento volta a contar e deve efetuar-se o pagamento dentro do limite legal.

**EM CASO DE UM PROBLEMA COM O COMERCIALIZADOR o primeiro passo é pedir esclarecimentos ao comercializador.**

Caso não haja uma resolução satisfatória, é possível recorrer a outras entidades como o Regulador (ERSE) ou a Defesa do Consumidor (DECO).

### Peça ajuda!

Não recorra a soluções que podem agravar os problemas ou colocar a sua vida e da sua família em risco.



## FATURA ELETRICIDADE

Na fatura da eletricidade é importante conhecer bem dois conceitos: **potência contratada** e **energia ativa**.

Ambas implicam decisões que vão influenciar o valor da fatura e que só podem ser tomadas depois de ponderado o tipo de uso que se faz em casa.

**POTÊNCIA CONTRATADA:** Dá-nos a maior ou menor capacidade de termos vários equipamentos a funcionar ao mesmo tempo.

**PARA TER ACESSO À TARIFA SOCIAL A POTÊNCIA CONTRATADA TEM DE SER MENOR OU IGUAL QUE 6,9 KVA.**

A **redução** da **POTÊNCIA CONTRATADA** pode ser pedida pelos clientes a qualquer momento e não tem custos, desde que o cliente não tenha realizado uma alteração de potência nos últimos 12 meses.

### DICAS

- **Controle os consumos**, faça as leituras e comunique-as ao comercializador.
- **Mas, acima de tudo, consuma em segurança** e não desperdice energia!

**ENERGIA ATIVA:** É A QUANTIDADE DE ELETRICIDADE QUE É CONSUMIDA.

### Quais as opções?

Pode escolher-se entre ter a energia ao mesmo preço ao longo do dia, **TARIFA SIMPLES**, ou **TARIFA BI-HORÁRIA**, em que a eletricidade é mais barata à noite;

- Energia em Vazio (das 22:00 às 8:00), mas também é mais cara durante o dia;
- Energia Fora do Vazio, quando comparada com a **TARIFA SIMPLES**.

A escolha da **TARIFA SIMPLES** ou **TARIFA BI-HORÁRIA** é de quem contrata e deve ter em atenção os hábitos diários de consumo, dependendo se há tendência a ter mais consumos de dia ou de noite. Só compensa ter tarifa bi-horaria se tiver mais de metade dos consumos no período da noite, para o cálculo não se esqueça de incluir os eletrodomésticos de consumo recorrente como o frigorífico.

Na sua factura encontra um comparador de preços. Esse comparador permite-lhe ver quanto pagaria se tivesse o seu contrato no mercado regulado (SU Electricidade). Veja se no seu caso essa opção seria mais vantajosa e, se assim for, considera mudar.

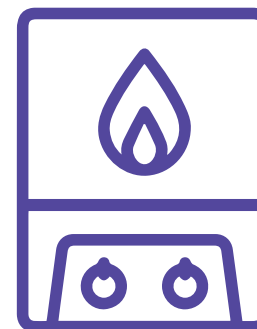
### DICAS

- Para ter acesso à **TARIFA SOCIAL** o **ESCALÃO DE CONSUMO** só pode ser 1 ou 2.
- **Controle os consumos**, faça e comunique as leituras e, acima de tudo, não desperdice e consuma em segurança!

## FATURA GÁS NATURAL

Nas **FATURAS DE GÁS NATURAL** o que pagamos e podemos controlar é: **ENERGIA** (em Euros por kWh), embora o que lemos no contador sejam m<sup>3</sup>.

No gás natural não há potência contratada nem períodos tarifários. Mas os preços variam de acordo com o **ESCALÃO DE CONSUMO**, que é automaticamente atribuído pelo operador da rede de distribuição em função do histórico de consumo do cliente.



  
**ENTRÁJUDA**  
APOIO A INSTITUIÇÕES DE SOLIDARIEDADE SOCIAL



**Y.E.S.**

You Empower Society