

ENTRĂJUDA

APOIO A INSTITUIÇÕES DE SOLIDARIEDADE SOCIAL



Manual de apoio ao atendimento social na vertente do consumo de energia



Y.E.S.

You Empower Society

INTRODUÇÃO

Este manual, desenvolvido com base no manual criado no âmbito do **Projeto ENERGÉTICO “Reduzir a precariedade Energética, promover a literacia”** que contou com o apoio do **Programa EDP Solidária – Inclusão Social 2018**, foi concebido pela **ENTRAJUDA em parceria com a Fundação EDP** com o objetivo de ser um elemento facilitador e de capacitação para os Técnicos de Instituições de Solidariedade Social para a integração do combate à Pobreza Energética no atendimento social às famílias que recorrem ao seu apoio.

Com este manual, pretende-se promover o conhecimento sobre as questões energéticas, contribuindo assim para a utilização racional da energia, que conduz a menor desperdício, menor valor das faturas a pagar e maior contributo para a preservação e proteção do ambiente.

INDÍCE

1. POBREZA ENERGÉTICA	
1.1 O QUE É	06
1.2 CAUSAS	07
1.3 CONSEQUÊNCIAS	07
1.4 IMPACTO SOCIAL	07
1.5 COMO IDENTIFICAR	08
1.6 COMO APOIAR	08
2. MERCADO DE ENERGIA	
2.1 COMO NOS CHEGA A ENERGIA	10
2.2 O PAPEL DE CADA UM NA COMERCIALIZAÇÃO DE ENERGIA	12
2.3 ESTRUTURA DOS PREÇOS DE ENERGIA	13
2.4 COMO ESCOLHER UM COMERCIALIZADOR E CELEBRAR UM CONTRATO	14-17
2.5 MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR	17
3. CONCEITOS BÁSICOS DE ENERGIA	
3.1 ENERGIA	18
3.2 POTÊNCIA	18
3.3 EFICIÊNCIA E EFICIÊNCIA ENERGÉTICA	19
4. ELETRICIDADE	
4.1 O QUE PAGAMOS	20-23
4.2 TARIFA SOCIAL NO FORNECIMENTO DE ELETRICIDADE	23
5. GÁS NATURAL	
5.1 ESTRUTURA GERAL DE TARIFAS DE GÁS NATURAL	26
5.2 ESCALÕES DE CONSUMO DE GÁS NATURAL	26-28
5.3 TARIFA SOCIAL NO FORNECIMENTO DE GÁS NATURAL	28
6. FATURAS DE ENERGIA	
6.1 FATURA DE ELETRICIDADE	30-32
6.2 FATURA DE GÁS NATURAL	32
6.3 PAGAMENTO DA FATURA	33
6.4 SITUAÇÕES DE INTERRUPÇÃO DE FORNECIMENTO DE ENERGIA	34-36
7. REDUZIR OS GASTOS COM A ENERGIA	
7.1 PELO PREÇO	37
7.2 PELO CONSUMO	37-40
7.3 EQUIPAMENTOS	41
8. DIREITOS E DEVERES DO CONSUMIDOR	
8.1 DIREITOS	48
8.2 DEVERES	49-50

1. POBREZA ENERGÉTICA

Sendo uma definição complexa, não existe uma definição nacional ou europeia para identificar uma situação de pobreza energética, poderá ser caracterizada em traços gerais como a incapacidade de obter um nível social e materialmente necessário de serviços energéticos domésticos.

O Observatório da Pobreza Energética (POV) apresenta múltiplos indicadores que permitem identificar situações de pobreza energética, considerando-se estar verificada quando um agregado familiar se encontra nas situações de:

- **dificuldade em pagar as faturas de energia, entrando em situações de incumprimento;**
- **a incapacidade de manter as habitações quentes durante o inverno;**
- **a incapacidade de manter as habitações frescas no verão;**
- **habitações com níveis elevados de humidade, infiltrações nas coberturas e pavimentos, ou janelas degradadas e/ou com deficientes condições de isolamento**



1.2. CAUSAS

As causas que conduzem a situações de precariedade energética podem ser diversas. No entanto, as mais comuns são:

- **baixos rendimentos das pessoas/ famílias;**
- **custo da energia;**
- **comportamentos pouco racionais na utilização da energia;**
- **iliteracia energética;**
- **equipamentos pouco eficientes;**
- **baixa qualidade dos imóveis residenciais.**

1.3. CONSEQUÊNCIAS

A energia é um bem comum, indispensável à realização das tarefas quotidianas e a uma vida digna. As situações de pobreza energética agravam as condições de vida das pessoas que, em situação de vulnerabilidade económica e social, ficam ainda mais fragilizadas devido ao:

- **aumento do endividamento por dificuldade de pagamento das faturas de energia;**
- **crescente isolamento social;**
- **impacto sobre a saúde das pessoas mais vulneráveis.**

1.4. IMPACTO SOCIAL

Uma abordagem consistente da questão da Pobreza Energética poderá trazer inúmeros benefícios, incluindo a redução da despesa pública dos Governos em áreas como:

- **saúde pública;**
- **ambiente (no tratamento da problemática das Alterações Climáticas);**
- **inclusão Social;**
- **da melhoria dos orçamentos familiares, do conforto e da qualidade de vida dos cidadãos.**

1.5. COMO IDENTIFICAR

As pessoas têm, por vezes, dificuldades em reconhecer que se encontram em risco ou já em situação de pobreza energética. No entanto, podem apresentar vários tipos de situações que podem indiciar a existência de pobreza energética:

- **risco de lhes ser cortado o fornecimento, ou já não terem acesso à energia;**
- **existência de dívidas aos comercializadores de energia;**
- **dificuldade de pagar faturas de energia;**
- **dificuldade na confeção e conservação de alimentos, nos hábitos de higiene pessoal, tarefas domésticas ou na climatização das habitações;**
- **doenças frequentes associadas a condições de vida desadequadas.**

1.6. COMO APOIAR

A verificação do acesso aos apoios sociais disponíveis para a área da energia, a avaliação das condições de fornecimento de energia face às necessidades de consumo dos agregados familiares, a promoção de comportamentos energeticamente eficientes e a consciencialização dos direitos e deveres enquanto consumidores, são ações relevantes que podem contribuir para resolver, ou minimizar, as situações de pobreza energética.



Integrar no atendimento social a questão da pobreza energética, pressupõe identificar as pessoas/famílias que se encontram nessa situação, diagnosticar as causas que estão na sua origem e, em função do diagnóstico realizado, disponibilizar o apoio e acompanhamento considerados adequados.

Genericamente, as questões associadas às situações de pobreza energética podem ser resumidas nos seguintes pontos:

- **verificar se a pessoa/família que reúne condições de elegibilidade para o acesso à Tarifa Social está a beneficiar desse apoio;**
- **apoiar em processos de negociação de dívida, e religação se for o caso, do fornecimento de energia junto dos fornecedores e encaminhamento para as entidades reguladoras no caso de existência de conflitos;**
- **analisar se a opção contratual (potencia, tarifas e opções tarifárias, serviços associados, etc) de fornecimento de energia é a mais adequada às necessidades de consumo das pessoas/famílias;**
- **verificar se o atual comercializador é o que oferece melhores condições para o padrão de consumo das pessoas/famílias e quais os benefícios que podem ser obtidos com a eventual mudança de comercializador;**
- **promover comportamentos que permitam reduzir o consumo de energia e informar sobre a forma mais eficiente de utilização dos equipamentos elétricos e eletrónicos;**
- **informar sobre os direitos e deveres enquanto consumidores de energia;**
- **acompanhar a evolução das situações identificadas e os resultados obtidos;**
- **procurar identificar a existência de alguma entidade, instrumento ou programa que possa ajudar na melhoria do edificado.**



2. MERCADO DE ENERGIA

2.1. COMO NOS CHEGA A ENERGIA

Como nos chega a eletricidade?



Como nos chega o gás natural?



2.2. O PAPEL DE CADA UM NA COMERCIALIZAÇÃO DE ENERGIA

CLIENTE FINAL/CLIENTE DOMÉSTICO

PESSOA SINGULAR OU COLETIVA QUE, ATRAVÉS DA CELEBRAÇÃO DE UM CONTRATO DE FORNECIMENTO, COMPRA ENERGIA ELÉTRICA E GÁS NATURAL PARA CONSUMO PRÓPRIO

CLIENTE ECONOMICAMENTE VULNERÁVEL

É A PESSOA SINGULAR QUE SE ENCONTRA NA CONDIÇÃO DE BENEFICIAR DA TARIFA SOCIAL DE FORNECIMENTO DE ELETRICIDADE OU DE GÁS, NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

COMERCIALIZADOR EM REGIME DE MERCADO/MERCADO LIVRE

ENTIDADE CUJA ATIVIDADE CONSISTE NA COMPRA OU VENDA DE ENERGIA NO MERCADO GROSSISTA E A VENDE AO CLIENTE FINAL DE ACORDO COM AS PROPOSTAS COMERCIAIS POR SI ESTABELECIDAS (DENTRO DAS REGRAS ESTABELECIDAS PELA ERSE PARA O MERCADO)

COMERCIALIZADOR DE ÚLTIMO RECURSO (CUR)

ENTIDADE CUJA ATIVIDADE CONSISTE, EM ESPECIAL, NA COMERCIALIZAÇÃO DE TODOS OS CLIENTES ECONOMICAMENTE VULNERÁVEIS OU ZONAS OU SEGMENTOS DE MERCADO ONDE NÃO EXISTAM PROPOSTAS DO MERCADO LIVRE

Desde 2006 que a energia, eletricidade e gás natural, pode ser contratada em mercado livre de acordo com as ofertas disponibilizadas pelas várias empresas existentes no mercado, tais como: EDP Comercial, Iberdrola, Galp, Endesa, GoldEnergy, entre outras.

Existem comercializadores de último recurso (CUR) para a eletricidade e gás natural, que são os comercializadores que ainda estão no mercado regulado. Para a eletricidade é a SU Eletricidade em todo o país, para o gás natural o fornecedor varia por distrito (para mais informação consulte o site da ERSE - www.erse.pt).

2.3. ESTRUTURA DOS PREÇOS DE ENERGIA

Os preços de energia são fundamentalmente compostos pela soma de 3 parcelas:



No mercado liberalizado, os Comercializadores dominam a parcela de “Energia e Comercialização” enquanto as “Tarifas de Acesso às Redes” (TAR) são definidas pela entidade reguladora (ERSE).

No mercado regulado, tanto a energia e comercialização como as tarifas de acesso às redes são definidas pela entidade reguladora.

2.4. COMO ESCOLHER UM COMERCIALIZADOR E CELEBRAR UM CONTRATO

Um consumidor que pretenda escolher ou mudar de comercializador de energia elétrica ou de gás natural deverá seguir três passos fundamentais:

a) Consultar os Comercializadores

Atualmente existe um elevado número de comercializadores quer de eletricidade, quer de gás natural. Nomes e outros dados dos comercializadores de eletricidade e gás natural, podem ser consultados no site da ERSE. www.erse.pt Alguns comercializadores, comercializam eletricidade e gás natural em simultâneo.

b) Comparar e escolher propostas

Quando analisar condições contratuais de fornecimento de energia tenha em conta:

- **os preços base e potenciais descontos para a energia ativa (eletricidade ou gás natural) para a potência contratada (eletricidade) e/ou escalão de consumo (gás natural) que vai contratar;**
- **se os preços incluem já as Tarifas de Acesso às Redes, ou se são apenas as Tarifas de Comercialização;**
- **as condições: duração, período de fidelização¹, tipo de faturação, modalidade de pagamento e/ou serviços que implica.**

Por uma questão de sustentabilidade, sempre que possível, solicite faturação eletrónica. As faturas em formato digital tem o mesmo valor legal que as impressas enviadas por correio. Normalmente os Comercializadores oferecem condições mais vantajosas quando existem faturas eletrónicas e débito em conta.

Sempre que tiver dúvidas peça a “**Ficha contratual padronizada/normalizada**” da oferta que sistematiza as condições todas da oferta contratual que está a comparar ou contratar. Desta maneira terá o resumo e prova do que o comercializador tem proposto.

Para ajudar a comparar os custos globais de fornecimento de energia entre as diversas ofertas dos comercializadores, a ERSE (www.erse.pt) disponibiliza, para além do simulador de potência a contratar, simuladores de comparação de preços.

Para a comparação de condições deve, sempre que possível, utilizar o histórico dos seus consumos para simular os valores a faturar em cada proposta

AS CONDIÇÕES DE PREÇO PROPOSTAS DEVEM SER COMPARADAS SEM SE INCLuíREM SERVIÇOS ADICIONAIS OU PROMOÇÕES QUE TENHAM UMA DURAÇÃO LIMITADA NO TEMPO (POR EXEMPLO, SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA E REPARAÇÃO, SEGUROS, AUDITORIAS ENERGÉTICAS OU OUTROS SERVIÇOS QUE NÃO EXCLUSIVAMENTE OS FORNECIMENTOS DE ELETRICIDADE E GÁS NATURAL).

Os comercializadores não podem fazer depender o fornecimento de eletricidade e de gás da subscrição de outros serviços ou serviços adicionais. Os comercializadores, mesmo que disponibilizem uma oferta comercial que abranja um ou mais serviços adicionais também têm de disponibilizar uma oferta de fornecimento sem a inclusão desses serviços se o consumidor assim o desejar.

Obrigações dos comercializadores:

- **resposta a reclamações**
- **tratar do processo de mudança**

Estes serviços não podem ser vistos como uma vantagem comercial sendo que são obrigação de todos os comercializadores de energia.

APESAR DOS SERVIÇOS ADICIONAIS NÃO PODEREM CONDICIONAR O FORNECIMENTO DE ENERGIA, NEM PREJUDICAR A MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR, É IMPORTANTE QUE O CONSUMIDOR SOLICITE TODA A INFORMAÇÃO ANTES DE ESTABELECEM QUALQUER OBRIGAÇÃO E VERIFICAR SE A PROPOSTA DE SERVIÇO LHE É FAVORÁVEL E ÚTIL.

Os contratos de fornecimento de eletricidade e/ou de gás natural podem ter um período de fidelização associado. A fidelização não é proibida, mas deve ser explicada ao consumidor e demonstrada qual a vantagem associada.

Um contrato só pode ter período de fidelização se for atribuída uma vantagem na adesão. O período de fidelização não é renovado automaticamente, mas se no final do contrato for feita uma nova proposta, que inclua uma nova vantagem, pode ser acordado um novo período de fidelização.

A ficha contratual padronizada/normalizada deverá evidenciar se existe fidelização no contrato e clarificar as vantagens associadas, bem como o respetivo encargo caso o contrato termine ainda durante o período de fidelização, caso exista. Os períodos de fidelização não se renovam automaticamente.

É importante não confundir a duração do contrato com a existência de período de fidelização. A duração do contrato é o período em que vigoram as condições que foram acordadas entre o consumidor e o comercializador. Habitualmente, os contratos de fornecimento de eletricidade e/ou gás natural têm uma duração de 12 meses, podendo ser renovados automaticamente ou por indicação das partes.

A generalidade das ofertas existentes no mercado não tem período de fidelização, mas deve ser confirmado previamente e verificado se existe fidelização para outros serviços que estejam previstos no contrato (ex: seguros, serviços de assistência e reparação, auditorias energéticas, etc.).

c) Celebrar um contrato de fornecimento energia

A celebração ou renovação de contratos de energia implicam a definição de um conjunto de **parâmetros que são opção de escolha do cliente final** e que ficam contemplados no contrato.

A mudança de comercializador não tem custos para o consumidor.

Na maioria das situações, a mudança concretiza-se no prazo de 5 dias úteis. O prazo máximo para mudança é de 3 semanas, salvo prazo legal ou regulamentar inferior. Poderá também ser acordada uma data com o comercializador.

i) Quais os elementos necessários para celebrar o contrato de fornecimento de energia?

Habitualmente são exigidos alguns documentos e condições para a celebração de um contrato de fornecimento de energia, a saber.

- **Documento de identificação – cartão de cidadão/bilhete de identidade, passaporte ou cartão de contribuinte.**
- **Demonstração da posse legítima do local de consumo – escritura de compra e venda, contrato-promessa de compra e venda, contrato de arrendamento, outro comprovativo de residência, para onde quer ativar/renovar o contrato de energia.**
- **Número de identificação fiscal do proprietário ou usufrutuário do imóvel, o número da matriz ou o pedido de inscrição nas Finanças.**
- **No caso de instalações elétricas que no momento da contratação estejam desligadas da rede², a celebração do contrato de fornecimento carece da inspeção e certificação prévias da instalação. Esta inspeção e certificação tem custos.**
- **Nos casos em que o titular do Contrato de gás natural é alterado, ou se celebra um pela primeira vez para o local, é obrigatória a realização de uma inspeção feita por entidade inspetora devidamente credenciada (lista de entidades no site da DGEG). A inspeção tem um custo que não é fixo, mas cujo valor máximo está tabelado.**

ii) Onde/como se pode celebrar um contrato de fornecimento de energia?

- **Ao balcão de atendimento do Comercializador escolhido.**
- **Nas Lojas do Cidadão, caso o comercializador selecionado disponibilize atendimento presencial nestes espaços.**

- **Nos estabelecimentos comerciais autorizados a celebrar este tipo de contratos.**
- **Ou ainda por telefone, e-mail ou através da internet (alguns comercializadores têm pacotes especiais de oferta para os clientes que celebrem contrato via internet).**
- **Se o contrato não for celebrado presencialmente o consumidor receberá pelo correio toda a documentação referente ao contrato e um exemplar deste deverá ser devolvido, devidamente assinado, ao comercializador com quem contratou.**

iii) Os comercializadores podem recusar celebrar um contrato de fornecimento de energia?

Os comercializadores que atuam no mercado liberalizado podem recusar celebrar contratos de fornecimento de eletricidade ou gás natural.

No caso dos Comercializadores de Último Recurso (CUR), só podem recusar o fornecimento de energia se existirem dívidas referentes a contrato celebrado com o mesmo cliente, mesmo que se trate de outro local de consumo, e desde que essas dívidas não tenham sido reclamadas pelo cliente junto da ERSE, tribunais ou entidades de apoio ao consumidor.

iv) Os comercializadores podem recusar celebrar um novo contrato de fornecimento de energia por dívida de terceiros?

O contrato de eletricidade produz os seus efeitos em relação ao titular do contrato e não sobre o local de consumo/instalação a que o contrato diz respeito. O titular é o responsável pelo pagamento das dívidas até à cessação do contrato.

2.5. MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR

Os consumidores têm o direito a mudar de comercializador, não havendo quaisquer encargos associados nem qualquer número máximo de mudanças estabelecido. Caso se tenham comprometido com períodos de fidelização devem cumprir as penalizações de cessação antecipada. Os períodos de fidelização podem advir da contratação de serviços, e não pela contratação de energia, pelo que será importante acautelar esta situação.

3. CONCEITOS BÁSICOS DE ENERGIA

3.1. ENERGIA

O conceito de Energia está relacionado com a capacidade de qualquer corpo ou sistema, produzir trabalho, seja um movimento ou uma acção, com o fim de conseguir a transformação de algo.

A unidade da Energia no Sistema Internacional é o Joule (J), mas a de utilização mais comum é o Watt hora (Wh) ou o kilo Watt hora (kWh)³.

3.2. POTÊNCIA

Potência é a quantidade de energia fornecida ou absorvida por um aparelho ou sistema, em determinada unidade de tempo. Em termos práticos, significa a rapidez com que uma quantidade de energia é transformada, ou com que um trabalho é realizado.

A unidade da Potência no Sistema Internacional é o Watt (W).

Nos contratos de fornecimento de eletricidade a Potência Contratada normalmente expressa em Volt Ampere (VA) ou kilo Volt Ampere (kVA), comumente designado por “kávêa”.

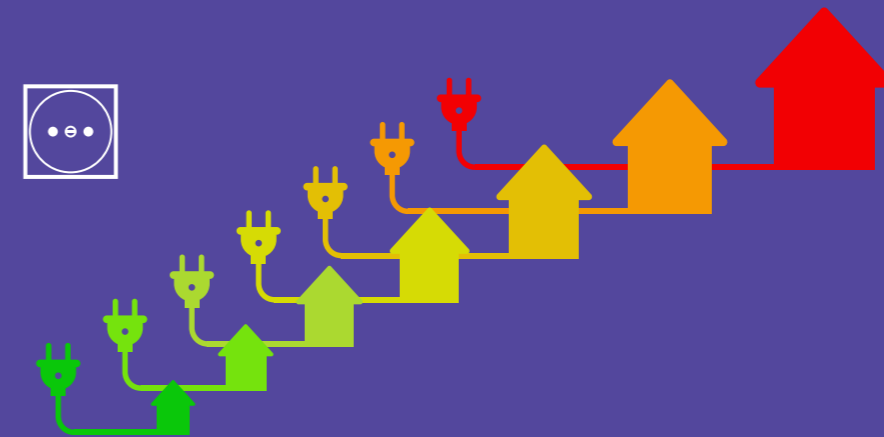
Energia é, portanto, a Potência gerada ou consumida durante um determinado período de tempo.

$$\text{ENERGIA (KWH)} = \text{POTÊNCIA (KW)} \times \text{TEMPO (H)}$$

Exemplo: um aquecedor de 2.000 W de Potência (2,0 kW) ligado durante 5 h vai consumir uma quantidade de energia de (2,0 x 5) 10 kWh

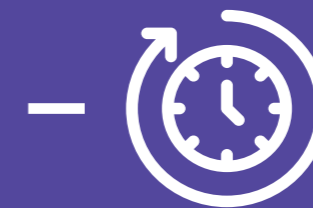
Para reduzir o consumo de energia, temos dois caminhos:

1. Reduzir a potência



Utilizando equipamentos mais eficientes

2. Reduzir o tempo de utilização



Alterando hábitos e comportamentos

3.3. EFICIÊNCIA E EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

- A eficiência é a capacidade de fazer ou produzir algo com a menor utilização possível de recursos.
- A eficiência energética é usar menos energia para obter o mesmo resultado.

4. ELETRICIDADE

4.1. O QUE PAGAMOS

Os contratos de eletricidade englobam várias grandezas que constituem opção de escolha do cliente, a saber:

a) Potência Contratada, definido em EUR/mês ou EUR/dia.

A potência contratada confere a possibilidade de utilizar diversos equipamentos em simultâneo e é escolhida e solicitada pelo cliente. No entanto, é necessário ter em atenção o seguinte:

- **quanto maior o escalão de potência contratada, mais cara ela é;**
- **se o cliente, elegível, pretender ter acesso à “Tarifa Social” de eletricidade, a potência contratada máxima é 6,9 kVA;**
- **o nível de potência contratada solicitado só é concedido se a instalação tiver capacidade.**

O ESCALÃO DE POTÊNCIA A CONTRATAR DEVE SER CONSIDERADO TENDO POR BASE O CONHECIMENTO DOS PRINCIPAIS EQUIPAMENTOS CONSUMIDORES DE ENERGIA ELÉTRICA E A SIMULTANEIDADE DA SUA UTILIZAÇÃO.

A potência contratada (em BTN) é definida por escalões, conforme quadro abaixo, possuindo as instalações um dispositivo de controlo que mede o consumo instantâneo, limitando-o ao valor máximo definido para a potência contratada.

QUADRO 1 - ESCALÕES DE POTÊNCIA CONTRATADA

ESCALÕES DE POTÊNCIA CONTRATADA (KVA)*
1,15; 2,3; 3,45; 4,6; 5,75; 6,9**; 10,35; 13,8; 17,25; 20,7

*Escalaões de potência contratada em BTN podem ir até 41,4 kVA.

**Potência máxima contratada para acesso à Tarifa Social.

A POTÊNCIA A CONTRATAR DEVE PERMITIR UMA UTILIZAÇÃO NORMAL DOS EQUIPAMENTOS MAS, COMO CONSTITUI UM VALOR FIXO A PAGAR, QUE AUMENTA COM O CORRESPONDENTE AUMENTO DE ESCALÃO, DEVE SER ESCOLHIDA TENDO EM CONTA AS NECESSIDADES DAS PESSOAS/FAMÍLIAS EM TERMOS DE CONSUMO DE ELETRICIDADE.

Para auxiliar na escolha da potência a contratar, abaixo seguem alguns cenários orientadores.

QUADRO 2 - NECESSIDADES DE POTÊNCIA

CENÁRIO	EQUIPAMENTOS LIGADOS EM SIMULTÂNEO	POTÊNCIA CONTRATADA
A	1 Frigorífico, 1 Máquina de Lavar (Louça ou Roupa), 1 TV, 1 Computador	3.45 kVA
B	Cenário A + 1 Microondas ou Aquecedor, + 1 TV	4.6 kVA
C	Cenário A + 1 Forno ou Aquecedor, + 2 TV, + 1 Computador	5.75 kVA
D	Cenário A + 1 Arca Congeladora, + 1 Placa Elétrica ou até 2 Aquecedores, + 2 TV, + 2 Computadores	6.9 kVA

Fonte: site EDP (adaptado)

Para um cálculo mais detalhado, poderá ser utilizado, por exemplo, os simuladores de potência a contratar disponibilizados pela ERSE (www.erse.pt) ou pela DECO (www.deco.proteste.pt).

Quando a potência contratada é insuficiente para a utilização que se está a dar à instalação, ou seja, quando existem demasiados equipamentos ligados em simultâneo e a potencia necessária é superior à contratada, o **dispositivo de controlo desliga a instalação**, sendo necessário desligar alguns desses equipamentos para baixar a potência consumida e voltar a poder ligar o referido dispositivo de controlo.

Durante a vigência de um contrato de fornecimento de eletricidade **pode ser solicitada a alteração do escalão de potência contratada** quer no caso de diminuição quer de aumento, para melhor adequação à utilização normal da instalação em função das necessidades do agregado familiar. A alteração do escalão de potência contratada não tem custos associados, no entanto, há que ter em atenção:

- **o preço que se vai passar a pagar, no caso do pedido de aumento de escalão;**
- **se o escalão pretendido está dentro do previsto para ter acesso à Tarifa Social, se aplicável;**
- **se a infraestrutura está preparada e tem condições técnicas para o caso de aumento da potência contratada. Enquanto o pedido de redução da Potência Contratada é um processo simples, o mesmo já não acontece com o aumento, podendo mesmo ser necessária a execução de Projeto por técnico credenciado.**

b) Energia Ativa

A Tarifa de Energia Ativa, de venda a clientes finais de eletricidade, é definida em Euros por kWh de acordo com as diferentes opções tarifárias contratadas.

OPÇÕES TARIFÁRIAS

AS OPÇÕES TARIFÁRIAS SÃO ESCOLHIDAS PELO CLIENTE, TENDO EM CONTA O SEU PERFIL POTENCIAL DE CONSUMO E SIGNIFICAM A VARIAÇÃO DO PREÇO DA ENERGIA EM VÁRIOS PERÍODOS AO LONGO DO DIA.

As opções definidas pelos “Períodos Tarifários” (Regulamento 828/2023) são: **Simples** – Nesta opção, o preço da energia ativa é sempre o mesmo independentemente da hora a que está a ser consumida, sendo esta a opção mais comum.

BI-HORÁRIA

NESTAS DUAS OPÇÕES OS PREÇOS

TRI-HORÁRIA

DA ENERGIA ATIVA SÃO DISCRIMINADOS EM VÁRIOS PERÍODOS HORÁRIOS.

Nas opções multi-horárias (bi ou tri) o preço da energia ativa é mais elevado nos períodos durante o dia, e mais baixo nos períodos da noite, do que na opção simples. Assim, para quem tenha a possibilidade de fazer os consumos durante os períodos noturnos, a opção bi ou tri-horária resulta normalmente mais vantajosa. Os períodos horários são os períodos de tempo para os quais a energia elétrica tem o mesmo preço, conforme Quadro 3, estando definidos os seguintes:

- i) **Horas de ponta** – período horário em que a energia ativa é mais cara;
- ii) **Horas cheias** – período horário em que a energia ativa é a segunda mais cara;
- iii) **Horas de vazio normal** – período horário em que a energia ativa é mais barata nas opções bi e tri-horária.

Por exemplo, passando de um tarifário simples para o bi-horário, o preço da energia no período de vazio (noite) baixa relativamente ao preço no tarifário simples, mas o preço no período fora do vazio, sobe.

Na faturação das opções de tarifário bi e tri-horário o consumo de energia ativa (eletricidade) pode aparecer com as seguintes denominações:

- consumo medido em vazio (consumos efetuados nos períodos de vazio) e consumo medido fora do vazio (consumos nos períodos cheio e de ponta);
- consumo em período normal (consumos nos períodos cheio e de ponta), económico (consumos efetuados nos períodos de vazio).

É PRECISO TER MUITA ATENÇÃO PARA AS DIFERENÇAS DOS PREÇOS (TARIFAS) NAS OPÇÕES BI-HORÁRIA E TRI-HORÁRIA. A MUDANÇA DE UM TARIFÁRIO SIMPLES PARA UM MULTI-HORÁRIO PODE NÃO SIGNIFICAR A REDUÇÃO DO VALOR DA FATURA DE ELETRICIDADE SE OS CONSUMOS DURANTE O DIA NÃO FOREM EVITADOS, MESMO QUE NO FIM DO MÊS SE VERIFIQUE UM MENOR CONSUMO TOTAL.

CICLOS TARIFÁRIOS

Para além dos Períodos Tarifários, há-que ter também em conta os Ciclos tarifários. Os Ciclos Tarifários podem ser Diários ou Semanais.

No Ciclo Diários, o nº de horas dos Períodos Tarifários não muda nos 7 dias da semana.

No Ciclo Semanal, isso já não acontece, uma vez que o número de horas de vazio e fora do vazio é igual nos 5 dias úteis, mas difere aos Sábados e Domingos.

QUADRO 3 – CICLOS TARIFÁRIOS E PERÍODOS HORÁRIOS

TRI-HORÁRIO – CICLO DIÁRIO EM PORTUGAL CONTINENTAL	
Período de hora legal de Inverno	
Ponta	09:00 / 10:30 h 18:00 / 20:30 h
Cheias	08:00 / 09:00 h 10:30 / 18:00 h 20:30 / 22:00 h
Vazio	22:00 / 08:00 h

TRI-HORÁRIO – CICLO DIÁRIO NAS REGIÕES AUTÓNOMAS DA MADEIRA E AÇORES	
Período de hora legal de Inverno	
Ponta	09:00 / 10:30 h 18:00 / 20:30 h
Cheias	08:00 / 09:00 h 10:30 / 18:00 h 20:30 / 22:00 h
Vazio	22:00 / 08:00 h

No ciclo semanal o número de horas de vazio durante o total dos dias úteis é menor que no ciclo diário, sendo que na semana de 7 dias o ciclo semanal tem mais horas de vazio. O ciclo semanal pode ter vantagens para quem tiver possibilidade de fazer os consumos maioritariamente ao fim-de-semana.

4.2. TARIFA SOCIAL NO FORNECIMENTO DE ELETRICIDADE

a) O que é a Tarifa Social na eletricidade?

A Tarifa Social resulta da aplicação de um desconto na tarifa de acesso às redes de eletricidade em baixa tensão, que compõe o preço final faturado ao cliente de eletricidade.

O VALOR DO DESCONTO A APLICAR EM 2023 INCIDE SOBRE A POTÊNCIA CONTRATADA E SOBRE A ENERGIA ATIVA E CORRESPONDE A UM VALOR QUE PERMITA UMA REDUÇÃO DE 33,8% SOBRE AS TARIFAS TRANSITÓRIAS DE VENDA A CLIENTES FINAIS.

O desconto referente à Tarifa Social deve ser identificado de forma clara e visível nas faturas apresentadas aos clientes de eletricidade.

b) Quem são os beneficiários da Tarifa Social?

Todos os **consumidores** que tenham um **contrato de fornecimento de eletricidade em seu nome** destinado exclusivamente a consumo doméstico na habitação permanente, **com uma potência contratada igual ou inferior a 6,9 kVA e que sejam beneficiários de uma das prestações sociais indicadas abaixo.**

- **Complemento solidário para idosos.**
- **Rendimento social de inserção.**
- **Prestação de desemprego.**
- **Abono de família.**
- **Pensão social de invalidez.**
- **Pensão social de velhice.**

Mesmo que não recebam qualquer prestação social podem beneficiar desta Tarifa Social se o rendimento total anual do seu agregado familiar for igual ou inferior a 6 272,64 € acrescido de 50% por cada elemento do agregado familiar que não tenha qualquer rendimento, incluindo o próprio, até ao máximo de 10. O quadro seguinte identifica o valor total do rendimento máximo anual aplicável para acesso à Tarifa Social, pelo agregado familiar. Considera-se agregado familiar, em cada ano, o conjunto de pessoas constituído pelo cliente final e os dependentes a seu cargo nos termos definidos no Código do IRS. Anualmente o valor do Rendimento Máximo Anual poderá ser alterado, por determinação do Governo.

QUADRO 4 – VALOR TOTAL DO RENDIMENTO MÁXIMO ANUAL

NÚMERO DE ELEMENTOS DO AGREGADO FAMILIAR SEM RENDIMENTOS	RENDIMENTO ANUAL MÁXIMO ELEGÍVEL DO AGREGADO FAMILIAR
1	6 272,64 €
2	9 408,96 €
3	12 545,28 €
4	15 681,60€
5	18 817,92 €
6	21 954,24 €
7	25 090,56 €
8	28 226,88 €
9	31 363,20 €
10	34 499,52 €

ERSE - Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos

Nota: Verificar anualmente a publicação de novos diplomas legais sobre Tarifa Social, nomeadamente os descontos a aplicar na fatura.

c) Como é atribuído o direito à Tarifa Social?

A atribuição da Tarifa Social passou a ser um processo automático, cabendo à DGEG – Direcção-Geral de Energia e Geologia a validação da condição de beneficiário da mesma, com base no cruzamento de dados enviados pela Segurança Social, Autoridade Aduaneira e a informação necessária à identificação dos titulares dos contratos de fornecimento de energia enviada pelos comercializadores de energia. Ao consumidor que tenha direito à Tarifa Social ser-lhe-á enviada uma comunicação, informando que lhe foi atribuído esse benefício. Caso o cliente não concorde com essa atribuição poderá opor-se no prazo de 30 dias. Se nada disser, o direito à Tarifa Social é-lhe atribuído.

d) O que fazer se não for aplicada a Tarifa Social?

Se for elegível, o cliente deve requerer 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) Quem mudar de casa perde o benefício?

Não. Desde que o cliente mantenha as condições de elegibilidade (prestações sociais ou a condição de cliente economicamente vulnerável), poderá continuar a beneficiar do desconto mesmo que mude de casa. Mas, para tal, deverá atualizar os dados junto da Segurança Social e Autoridade Tributária com a nova morada e informar o comercializador de energia.

f) Qual a duração da condição de beneficiário de Tarifa Social?

A manutenção da aplicação da Tarifa Social depende da confirmação, por parte da Direcção-Geral da Energia e Geologia, em setembro de cada ano, da condição de cliente final economicamente vulnerável. O beneficiário que deixe de reunir requisitos de atribuição da Tarifa Social deve comunicá-lo às instituições da Segurança Social competentes no prazo de 30 dias.

g) Quem aplica o desconto associado à Tarifa Social?

A aplicação do desconto associado à Tarifa Social aos clientes economicamente vulneráveis é da responsabilidade dos respetivos comercializadores.

h) Quem suporta os custos com a aplicação da Tarifa Social?

Os custos com a aplicação da Tarifa Social são suportados pelos produtores de eletricidade com fonte de energia primária não renovável e os titulares dos aproveitamentos hidroelétricos com potência superior a 10 MVA, na proporção da potência instalada em cada centro electroprodutor.

i) Como obter esclarecimentos adicionais sobre a Tarifa Social?

Os comercializadores de eletricidade têm o dever de divulgar informação sobre a existência e a aplicação da Tarifa Social junto dos respetivos clientes, designadamente nas suas páginas na Internet e em documentação que acompanhe as faturas enviadas aos seus clientes.

5. GÁS NATURAL

5.1. ESTRUTURA GERAL DAS TARIFAS DE GÁS NATURAL

As Tarifas de gás natural, à semelhança da eletricidade, também são reguladas e publicadas pela ERSE e são compostas por:

- **tarifa de acesso à rede;**
- **preço de fornecimento e comercialização de gás natural.**

No gás natural já não encontramos níveis de potência contratada, mas sim escalões de consumo e não existem períodos horários nem ciclos tarifários.

À semelhança do que acontece com a eletricidade, o gás é faturado em kWh. No entanto, aquilo que vemos nos contadores são m³. A relação entre m³ e kWh é dada por um Coeficiente de conversão que é apresentado mensalmente nas faturas, e que está relacionado com a qualidade do gás em termos do seu poder calorífico.

A potência contratada (em BTN) é definida por escalões, conforme quadro abaixo, possuindo as instalações um dispositivo de controlo que mede o consumo instantâneo, limitando-o ao valor máximo definido para a potência contratada.

5.2. ESCALÕES DE CONSUMO DE GÁS NATURAL

Na celebração de novos contratos de fornecimento, em que a tarifa aplicável depende do escalão de consumo, a escolha do escalão de consumo é um direito do cliente, devendo os comercializadores informarem e aconselharem o cliente sobre o escalão de consumo que se apresenta mais favorável para a sua instalação (Regulamento de Relações Comerciais. 827/ 2023).

O CONSUMO ANUAL DE UM CLIENTE DEPENDE DO NÚMERO E TIPO DE APARELHOS A GÁS INSTALADOS, DA DIMENSÃO DO AGREGADO FAMILIAR, DO TIPO DE UTILIZAÇÃO DO IMÓVEL E DA EXISTÊNCIA OU NÃO DE AQUECIMENTO CENTRAL.

A **Tarifa** a aplicar **depende do escalão** em que o cliente se enquadra, no entanto, deve ser tido em atenção o seguinte:

- **Para ter acesso à Tarifa Social de gás natural, o escalão máximo de consumo é o 2º, para um consumo até 500 m³;**
- **o Escalão de consumo só é concedido se justificável;**
- **quanto maior o escalão de consumo, mais baixa é a Tarifa.**

Quando não há histórico de consumos, como é o caso da celebração do primeiro contrato, os escalões são assumidos de acordo com os seguintes critérios:

QUADRO 5 - TIPIFICAÇÃO DE CONSUMOS DE GÁS NATURAL

ESCALÃO M3		AGREGADO FAMILIAR	EQUIPAMENTOS
1º	0 – 220	1 – 2 Pessoas	Fogão / Esquentador
2º	221 – 500	2 – 5 Pessoas	Fogão / Esquentador; Fogão + Esquentador
3º	501 – 1000	VARIÁVEL	Fogão / Esquentador + Aquecimento Central
4º	1001 – 10000	VARIÁVEL	Fogão + Esquentador + Aquecimento Central (uso intensivo)

Fonte: Site Galp



5.3. TARIFA SOCIAL NO FORNECIMENTO DE GÁS NATURAL

a) O que é a Tarifa Social no gás natural?

A Tarifa Social resulta da aplicação de um desconto na tarifa de acesso às redes de gás natural em baixa pressão, que compõe o preço final faturado ao cliente de gás natural.

A TARIFA SOCIAL DE VENDA A CLIENTES FINAIS DOS COMERCIALIZADORES DE ÚLTIMO RECURSO, QUE VIGORA NO ANO-GÁS 2022-2023 (DE 1 DE OUTUBRO 2022 A 30 DE SETEMBRO DE 2023), CORRESPONDE A UM VALOR QUE PERMITE UM DESCONTO DE 31,2% SOBRE AS TARIFAS DE TRANSITÓRIAS DE VENDA A CLIENTES FINAIS DE GÁS NATURAL.

O desconto referente à Tarifa Social deve ser identificado de forma clara e visível nas faturas apresentadas aos clientes de gás natural.

b) Quem são os beneficiários da Tarifa Social do gás natural?

Todos os consumidores que tenham, em seu nome, um contrato de fornecimento de gás natural destinado exclusivamente a uso doméstico em habitação permanente, com consumo anual inferior ou igual a 500 m³, e se encontrem a receber da Segurança Social um dos apoios abaixo.

- **Complemento Solidário para Idosos.**
- **Rendimento social de inserção.**
- **Prestação de desemprego.**
- **1º Escalão do abono de família.**
- **Pensão social de invalidez do regime especial de proteção na invalidez.**
- **Complemento da prestação social para a inclusão.**

Ao contrário do que sucede na tarifa social aplicada ao fornecimento de eletricidade, no fornecimento de gás natural a tarifa social não está dependente de um rendimento anual bruto.

c) Como é atribuído o direito à Tarifa Social no gás natural?

A atribuição da Tarifa Social passou a ser um processo automático, cabendo à DGE - Direção - Geral de Energia e Geologia a validação da condição de beneficiário da mesma, com base no cruzamento de dados enviados pela Segurança Social, Autoridade Aduaneira e a informação necessária à identificação dos titulares dos contratos de fornecimento de energia enviada pelos comercializadores de energia. Ao consumidor que tenha direito à Tarifa Social ser-lhe-á enviada uma comunicação, informando que lhe foi atribuído esse benefício.

d) O que fazer se não for aplicada a Tarifa Social?

Se for elegível, o beneficiário deve requerer junto da Segurança Social um comprovativo da sua condição de beneficiário das prestações sociais consideradas para efeito de atribuição da Tarifa Social e apresentá-lo junto do comercializador de gás natural.

e) Quem mudar de casa perde o benefício?

Não. Desde que o cliente mantenha as condições de elegibilidade (prestações sociais ou a condição de cliente economicamente vulnerável), poderá continuar a beneficiar do desconto mesmo que mude de casa.

Mas, para tal, deverá atualizar os dados junto da Segurança Social e Autoridade Tributária com a nova morada e informar o comercializador de energia.

f) Qual a duração da condição de beneficiário de Tarifa Social?

A manutenção da aplicação da Tarifa Social depende da confirmação, por parte da Direção-Geral de Energia e Geologia que, mensalmente, procede à revisão da condição de cliente final economicamente vulnerável.

g) Quem aplica o desconto associado à Tarifa Social?

A aplicação do desconto associado à Tarifa Social aos clientes economicamente vulneráveis é da responsabilidade dos respetivos comercializadores. O desconto, que incide sobre a tarifa de acesso às redes, é calculado pela ERSE, nos termos previstos no Regulamento Tarifário.

h) Quem suporta os custos com a aplicação da Tarifa Social?

Os custos com a aplicação da Tarifa Social são suportados pelas empresas transportadoras, distribuidoras e comercializadoras de gás natural.

i) Como obter esclarecimentos adicionais sobre a Tarifa Social?

Os comercializadores de gás natural têm o dever de divulgar informação sobre a existência e a aplicação da Tarifa Social junto dos respetivos clientes, designadamente nas suas páginas de internet e em documentação que acompanhe as faturas enviadas aos seus clientes.



6. FATURAS DE ENERGIA

Uma fatura de energia contém um conjunto de informações que é importante saber decodificar não só para que o consumidor a possa conferir, como também fique mais habilitado a conhecer o seu perfil de consumo com vista a tomar as decisões mais adequadas, quer em termos da redução de consumo quer de eventual alteração de contrato ou mudança de comercializador.

Alguns pontos a reter:

- **a leitura dos equipamentos de medição (contador), da responsabilidade dos operadores (Operador de Rede de Distribuição), deve ser assegurada de modo a que o intervalo entre duas leituras não seja superior a 3 meses no caso da eletricidade, e a 2 meses no caso do gás natural;**
- **a leitura pode ser recolhida pelo cliente e a sua comunicação efetuada através dos meios que o operador da rede disponibilize para o efeito, nomeadamente mediante comunicação telefónica e eletrónica para o Comercializador;**
- **quando não há leitura do equipamento de medição, o consumo é estimado (leitura estimada), sendo feito o acerto no período de faturação em que a leitura é efetuada (leitura empresa);**
- **se estiver instalado um contador inteligente em telecontagem, deixa de ser necessário comunicar leituras, uma vez que estas chegam ao distribuidor de eletricidade de forma automática, enviadas pelo próprio contador.**

PARA EVITAR OS ACERTOS DE FATURAÇÃO, DEVIDO A LEITURAS ESTIMADAS PELO COMERCIALIZADOR, RECOMENDA-SE QUE O CLIENTE FAÇA AS LEITURAS E AS COMUNIQUE AO COMERCIALIZADOR NAS DATAS INDICADAS EM CADA FATURA. ASSIM, POSSIBILITARÁ UM MELHOR CONTROLO DE CONSUMOS E EVITARÁ PAGAMENTOS POR EXCESSO OU POR DEFEITO, COM OS CONSEQUENTES INCONVENIENTES QUE TAL SITUAÇÃO POSSA CAUSAR NA GESTÃO DO ORÇAMENTO FAMILIAR. PERMITE TAMBÉM PERCEBER SE O CONTADOR PODE ESTAR AVARIADO.



6.1. FATURA DE ELETRICIDADE

É frequente que as faturas de eletricidade tenham uma quantidade significativa de parcelas, que pode acontecer por acertos de faturação e/ou por ser referente a períodos que abrangem mudança de tarifas, o que dificulta a sua leitura. Uma das situações que gera normalmente a necessidade de acertos de faturação é a chamada “Faturação baseada em estimativa de consumo”.

a) O que deve ser analisado na fatura de eletricidade

- **Se aplicável, se estão a ser feitos os descontos relativos à Tarifa Social de acordo com a legislação;**
- **se a potência contratada é a acordada;**
- **se as tarifas são as acordadas;**
- **se o período tarifário (simples, bi-horário) é o acordado e se os consumos, em cada período, estão de acordo com o que o cliente leu e comunicou, se for o caso, ou com as estimativas segundo o seu perfil e hábitos de consumo;**
- **se o ciclo tarifário é o acordado;**
- **qual o período de faturação;**
- **verificar se as leituras são estimadas ou efetuadas (é obrigatório efetuar leituras no máximo de 3 em 3 meses);**
- **o valor a pagar;**
- **data limite de pagamento.**

A VERIFICAÇÃO DA FATURA, PRINCIPALMENTE SE ESTA FOR MENSAL, PERMITE ACOMPANHAR A VARIAÇÃO DO ENCARGO EM ELETRICIDADE E AJUDA A CONTROLAR O SEU CONSUMO. OPTAR PELA FATURAÇÃO MENSAL PODE CONTRIBUIR PARA O EQUILÍBRIO DA GESTÃO DO ORÇAMENTO FAMILIAR, UMA VEZ QUE O VALOR DA FATURA É REFERENTE A UM MÊS DE CONSUMO DE ELETRICIDADE E NÃO AO VALOR ACUMULADO DE DOIS MESES, COMO ACONTECE NO CASO DAS FATURAS BIMESTRAIS.

b) Exemplo de Fatura para um consumidor abrangido pela “Tarifa Social” de eletricidade

A título indicativo, e de acordo com a ERSE, segue um exemplo do valor da fatura de um consumidor de eletricidade, com e sem benefício da Tarifa Social.

QUADRO 6 – EXEMPLO PARA UM CASAL SEM FILHOS COM POTÊNCIA CONTRATADA DE 3,45 KVA

FATURA SEM TARIFA SOCIAL	
Consumo Médio de Energia Ativa	Fatura Média Mensal
1900 kWh/ANO	37,87 € (valor inclui taxas e impostos aplicáveis)

FATURA COM TARIFA SOCIAL	
Consumo Médio de Energia Ativa	Fatura Média Mensal
1900 kWh/ANO	24,42 € (valor inclui taxas e impostos aplicáveis)

Fonte: Informação ERSE – “Tarifa Social na Eletricidade em 2023” – março 2023

6.2. FATURA DE GÁS NATURAL

À semelhança das faturas de eletricidade, também as do gás podem apresentar uma quantidade significativa de parcelas, decorrente de acertos de faturação e/ou por ser referente a períodos que abrangem mudança de tarifário. Uma das situações que gera normalmente a necessidade de acertos de faturação é, a já referida “Faturação baseada em estimativa de consumo”.

a) O que deve ser analisado na fatura de gás natural

- Se aplicável, se estão a ser feitos os descontos relativos à Tarifa Social de acordo com a legislação;
- se o escalão de consumo é o acordado;
- se as tarifas são as acordadas;
- qual o período de faturação;
- verificar se as leituras são estimadas ou efetuadas (é obrigatório efetuar leituras no máximo de 2 em 2 meses);
- o valor a pagar;
- data limite de pagamento.

b) Exemplo de Fatura para um consumidor abrangido pela Tarifa Social de gás natural

Como referência, e segundo a Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), abaixo segue um exemplo do valor da fatura de um consumidor de gás natural do sector residencial, sem e com benefício da Tarifa Social.

QUADRO 7 – EXEMPLO PARA UM CASAL SEM FILHOS COM ESCALÃO DE CONSUMO 1

FATURA SEM TARIFA SOCIAL	
Consumo Médio de Energia Ativa	Fatura Média Mensal
1610 kWh/ANO	13,16 € (valor inclui taxas e impostos aplicáveis)

FATURA COM TARIFA SOCIAL	
Consumo Médio de Energia Ativa	Fatura Média Mensal
1 610 kWh/ANO	8,39 € (valor inclui taxas e impostos aplicáveis)

Fonte: Informação ERSE – “Tarifa social no gás natural em 2022-2023” – outubro de 2022”

6.3. PAGAMENTO DA FATURA

a) O que acontece em caso de falta de pagamento da fatura?

Salvo acordo em contrário, a periodicidade da faturação de eletricidade e do gás é mensal. As partes podem acordar uma periodicidade diferente da prevista, desde que o cliente considere que lhe é mais favorável.

O prazo limite de pagamento está indicado na fatura e corresponde a, pelo menos, 10 dias úteis, a contar da data em que esta lhe é apresentada.

O não pagamento de faturas dentro do prazo estipulado obriga o consumidor ao pagamento de juros de mora, à taxa de juro legal em vigor.

Em caso de dívidas não regularizadas e acumuladas, existindo ou não interrupção do fornecimento, deve ser contactada a empresa fornecedora para a negociação de um plano de pagamentos faseado com valores adequados às possibilidades económicas do cliente. Para este processo poderá ser solicitado o apoio de entidades como a DECO.

b) Quais os meios para efetuar o pagamento da fatura?

Na fatura existe informação sobre os meios de pagamento que podem ser utilizados. Os Comercializadores têm o dever de colocar à disposição dos seus clientes diversos meios de pagamento mas, nenhum deles é obrigatório.

Se a fatura não foi paga dentro do prazo estipulado, deve ser contactado o comercializador a fim de ser obtida a informação necessária para proceder ao pagamento da fatura em atraso.

A FALTA DE PAGAMENTO NO PRAZO ESTIPULADO, JUSTIFICA A INTERRUPTÃO DO FORNECIMENTO DE ENERGIA E O PAGAMENTO DOS CUSTOS DE CORTE E DE RELIGAÇÃO, APROVADOS ANUALMENTE PELA ERSE E AOS QUAIS ACRESCE O IVA À TAXA LEGAL EM VIGOR.

c) Deve-se efetuar o pagamento da fatura se não se concordar com o valor?

Se não se concordar com o valor da fatura deve-se-á **apresentar junto do comercializador as razões que fundamentam o desacordo com o valor faturado**, através dos meios de comunicação disponíveis para o efeito (ex: carta, fax, email, telefone, balcão de atendimento, etc.).

A apresentação de reclamações sobre faturação, dentro do prazo de pagamento, acompanhada de informações concretas e objetivas que ponham em evidência a possibilidade de ter ocorrido um erro de faturação, determina a suspensão do prazo de pagamento da fatura. Com a receção da resposta do comercializador o prazo de pagamento deixa de considerar-se suspenso, devendo efetuar-se o respetivo pagamento no prazo limite da fatura, se aplicável, ou no prazo indicado pelo comercializador para o efeito.

d) Deve-se pagar faturas com consumos anteriores a 6 meses da sua data de emissão?

De acordo com o ponto 1 do Artigo 10º Lei nº 23/96, de 26 de julho, “O direito ao recebimento do preço do serviço prestado prescreve no prazo de seis meses após a sua prestação”, pelo que, **embora a cobrança não seja ilegal, o cliente não é obrigado a pagar** faturas com consumos anteriores a 6 meses da sua data de emissão. Nesta situação, deve ser apresentada uma reclamação por escrito junto do comercializador invocando a prescrição das faturas e solicitada a anulação dos valores exigidos.

6.4. SITUAÇÕES DE INTERRUPTÃO DE FORNECIMENTO DE ENERGIA

O fornecimento de energia (eletricidade e gás natural) pode ser interrompido por razões técnicas, relativas à gestão da rede e outras infraestruturas, ou por razões relacionadas com o contrato de fornecimento.

a) Como proceder em caso de interrupção de fornecimento?

Deve-se entrar em contacto com o comercializador, que ajudará a identificar a razão da interrupção.

b) Quando é que pode ser interrompido o fornecimento de energia?

Segundo o Regulamento das Relações Comerciais o fornecimento pode ser interrompido por facto imputável ao cliente, nas seguintes situações:

- **falta de pagamento das faturas;**
- **o cliente deixa de ser titular de um contrato de fornecimento;**
- **verificação da existência de procedimento fraudulento;**
- **cedência de energia elétrica/gás natural a terceiros, quando não autorizada;**
- **alteração da instalação de utilização não aprovada pela entidade administrativa competente;**
- **impedimento de acesso ao equipamento de medição;**
- **impossibilidade de acordar data para leitura extraordinária dos equipamentos de medição;**
- **impedimento de instalação de dispositivos de controlo da potência nas instalações de clientes em BTN;**
- **ncumprimento das disposições legais e regulamentares relativas às instalações elétricas/gás, no que respeita à segurança de pessoas e bens;**
- **a instalação seja causa de perturbações que afetem a qualidade técnica do fornecimento a outros utilizadores da rede.**

A interrupção pelas razões acima apontadas não poderá ter lugar nas situações em que esteja em perigo a vida e segurança de pessoas e bens e a interrupção do fornecimento só pode ocorrer após o **pré-aviso escrito com uma antecedência mínima de 20 dias relativamente** à data em que irá ocorrer a interrupção, salvo nos casos de procedimentos fraudulentos e nas situações referentes à segurança de pessoas e bens, em que deve ser imediata.

Regra geral, não é permitida a interrupção de fornecimento de eletricidade na véspera de um feriado e à sexta-feira.

O pré-aviso deverá conter a informação sobre os meios que tem ao dispor para evitar a interrupção, bem como os encargos necessários para proceder ao restabelecimento do fornecimento.

As interrupções por razões de serviço, ou seja, as que decorram da necessidade imperiosa de realizar manobras ou trabalhos de conservação da rede estão sujeitas a aviso através de meios de comunicação de grande audiência na região, com a antecedência mínima de 36 horas.

c) O corte e religação estão sujeitos a pagamento?

Sim, estas operações são cobradas ao consumidor com tarifas aprovadas anualmente pela ERSE. Aos valores indicados nas tabelas é acrescido o IVA à taxa legal em vigor.

d) Quando pode ser estabelecida a religação?

Nas situações de interrupção por falta de pagamento, a religação do fornecimento, após regularização da dívida, deverá ser efetuado nos seguintes prazos máximos: Para os clientes em BTN: 12 horas, no seguinte horário: dias úteis, entre as 08h00 e as 24h00. Mediante o pagamento de um preço adicional, poderá dispor de uma religação urgente, a qual deverá ter lugar no prazo máximo de quatro horas.

e) Em caso de um problema com o comercializador, o que deve fazer?

Se tiver um problema com o seu comercializador de energia poderá tentar resolvê-lo por diversas vias.

Desde logo, deve começar por reclamar junto do comercializador respetivo uma vez que todos os comercializadores devem ter um registo das reclamações que recebem, as quais devem responder e tratar.

Nesse sentido, o contrato de fornecimento deve indicar qual o método que o seu comercializador utiliza para responder e tratar as reclamações que recebe.

Caso a reclamação apresentada não mereça uma resolução satisfatória por parte da entidade reclamada, pode recorrer às seguintes entidades, que fazem uso de mecanismos voluntários e alternativos, aos tribunais judiciais, nomeadamente:

ERSE

ASSOCIAÇÕES DE CONSUMIDORES

CENTROS DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

SERVIÇOS MUNICIPAIS DE INFORMAÇÃO
E APOIO AO CONSUMIDOR

Estas entidades podem recomendar ou sugerir soluções para os litígios através da mediação e da conciliação de conflitos ou até podem decidir vinculativamente no caso da arbitragem voluntária. Estes processos são geralmente gratuitos e menos onerosos que os processos tratados pelos meios judiciais.

Poderá, ainda, recorrer aos Julgados de Paz ou aos Tribunais Judiciais.

7. REDUZIR OS GASTOS COM A ENERGIA

A instalação de equipamentos mais eficientes traz normalmente benefícios. No entanto, o consumo energético de um lar depende, em muito, da forma como os elementos desse agregado interagem com os equipamentos.

O facto dos equipamentos serem mais eficientes não impede um consumo de energia elevado, se não forem adequadamente utilizados. Poupanças de energia muito significativas podem ser obtidas com uma utilização mais racional dos equipamentos já instalados. Por isso, a primeira atenção deve ser sempre direccionada para as boas práticas de consumo, até porque, as **BOAS PRÁTICAS** no consumo de energia **SÃO GRÁTIS**.

7.1. PELO PREÇO

- **A escolha do fornecedor e as condições contratuais são importantes. Mesmo com Tarifa Social é importante verificar qual o comercializador que oferece melhores preços de venda a cliente final seja de Potência, seja de Energia Ativa (como referência, consultar o site da ERSE).**
- **Acompanhar e conhecer os consumos. Fazer os consumos nos períodos horários mais favoráveis (para quem tenha bi ou tri-horários).**
- **Numa perspetiva orientativa, pode considerar-se que, de um modo geral, o tarifário Bi-horário é vantajoso relativamente ao tarifário simples quando os consumos no período de Vazio forem, pelo menos, 40% do consumo total.**

7.2. PELO CONSUMO

a) Boas Práticas

A casa protege-nos tanto mais do frio e do calor quanto mais eficientes forem as barreiras para o exterior. Há que evitar perder ou ganhar calor consoante seja inverno ou verão. Para protegermos a casa da circulação de ar indesejada deve-se reduzir as frestas das janelas e portas calafetando-as ou recorrendo a métodos mais tradicionais, como sejam rolos feitos de material isolante (areia, serradura, trapos). A utilização de cortinas nas janelas e portas evita, no verão, que a casa aqueça durante a hora de calor e no inverno a mesma cortina funcionará no sentido inverso, não deixando sair o calor de dentro de casa.

As casas precisam de arejamento (ventilação), mas este deve ser feito nas horas mais adequadas para salvaguardar um bom conforto no lar.

- **No verão, deixe entrar o ar exterior assim que as temperaturas externas sejam mais baixas que os interiores (à noite) o que irá arrefecer a casa.**

- **Abrir a janela quando está calor pode ser um erro pois lá fora pode estar ainda mais calor. A sensação de refrescamento produzida pela passagem de uma corrente de ar pode ser enganadora e corre-se o risco de estar a aquecer seriamente o interior da casa.**
- **No inverno, este arejamento deverá ser feito na altura em que a temperatura exterior seja mais elevada, tipicamente por volta do meio-dia, e por um período mais curto para que se minimize a perda de calor para o exterior.**

Os raios solares são um fator muito importante no aquecimento das casas. Controlar a sua entrada dentro de habitação é uma forma de controlar a temperatura interior e o nosso conforto. No inverno é importante deixar entrar a radiação solar, porque aquece e há luz natural.

No verão, convém fazer sombra para que os raios solares não entrem na altura de maior calor. Para o efeito devem-se fechar as persianas ou portadas, ou correr as cortinas. Tenha, no entanto, em atenção que a luz natural é importante e saudável. Se o ambiente ficar muito escuro, vai ter necessidade de acender as luzes e, conseqüentemente, consumir energia.

O conforto térmico traduz-se por uma temperatura ambiente⁴ adequada à estação do ano: quando a temperatura se torna excessivamente elevada ou baixa devido ao funcionamento de um sistema de climatização estamos a desperdiçar energia. Esta situação pode ser evitada regulando o termostato do sistema de climatização para uma temperatura que garanta um ambiente estável e confortável, evitando ligar e desligar os aparelhos para compensar situações de aquecimento/arrefecimento excessivo.

- **Em sistemas que irradiam calor depois de desligados é possível poupar energia se se desligarem algum tempo antes de sair da divisão, pois o calor irradiado continuará a aquecer o espaço. É o caso, por exemplo, dos radiadores a óleo.**
- **Em sistemas de climatização que tenham programador (ou tomada com temporizador), utilize esta funcionalidade programando uma temperatura mais baixa no inverno ou mais elevada no verão e com ligação com antecipação relativamente à ocupação do espaço. Assim conseguirá uma temperatura de conforto de forma mais progressiva.**
- **Os sistemas de climatização podem deteriorar a qualidade do ar, nomeadamente no que toca à humidade. Tenha em atenção a ventilação e, preferencialmente, não deixe os equipamentos ligados durante a noite.**



Como poupar energia na lavagem:

- **Não lavar a louça com água corrente, utilizar recipientes para lavar e enxaguar.**
- **Não lave a roupa ou a loiça com cargas parciais da máquina.**
- **Não usar uma temperatura de água demasiado elevada. Escolha preferencialmente programas de baixa temperatura.**



Como poupar energia nos banhos:

- **Tomar banho de duche em vez de banheira.**
- **Tomar banhos rápidos, fechando a torneira enquanto se ensaboa.**
- **Não usar uma temperatura de água demasiado elevada. Se o esquentador tiver regulador de temperatura, regule-a para 40°C.**

b) Equipamentos mais eficientes

Uma escolha criteriosa dos equipamentos a adquirir pode contribuir para a redução da fatura de energia e poderá tirar-se partido das diferenças entre as tecnologias disponíveis. O consumidor dispõe de alguns instrumentos que o podem ajudar na escolha e decisão, mas antes da compra de um novo equipamento será sempre útil equacionar algumas questões.

- **O equipamento é mesmo necessário?**
- **Está ajustado à dimensão do agregado familiar, ao local onde será colocado e à utilização que se prevê efetuar?**
- **Que despesas adicionais originará no dia-a-dia?**

Estes equipamentos têm por objetivo melhorar a qualidade de vida, mas se a sua aquisição originar um acréscimo significativo das despesas, designadamente as do investimento inicial, os consumos de eletricidade e/ou de gás e manutenção, então o resultado será contrário ao pretendido.

Tomada a decisão, as informações que se seguem poderão ser de utilidade para uma escolha mais esclarecida no momento da aquisição dos equipamentos.

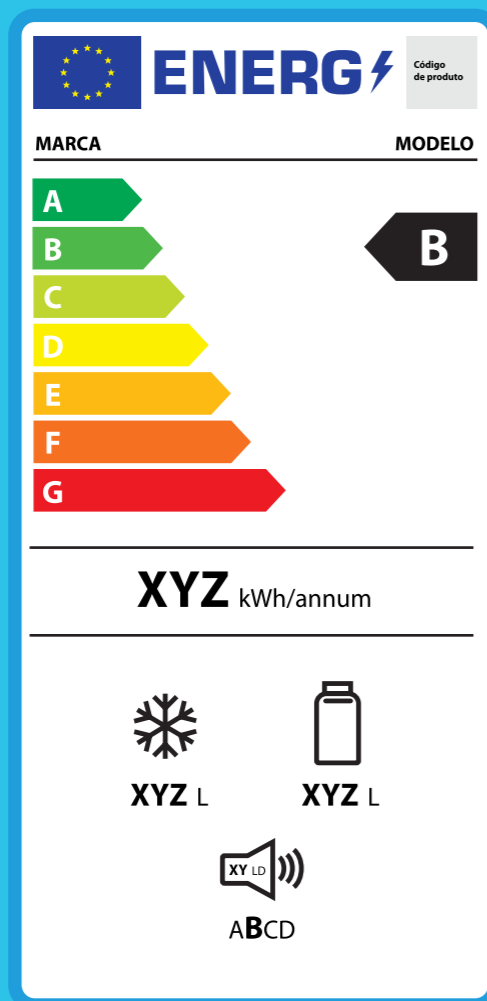
Etiqueta Energética

A etiqueta energética consiste num rótulo informativo sobre a eficiência energética e outras características adicionais, como é o caso do consumo energético anual, a emissão de ruído, o consumo de água ou o tempo de lavagem, no caso das máquinas de lavar roupa e loiça, ou outras informações específicas de acordo com o tipo de equipamento

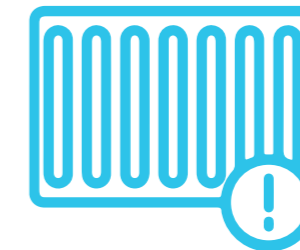
Sendo um elemento obrigatório para classificação da eficiência de diversos tipos de equipamentos, permite ao cidadão, na altura de aquisição do equipamento, dispor de informação que permite comparar o desempenho dos equipamentos de diferentes marcas.

Existem várias classes de eficiência energética sendo a mais eficiente a classe A (atualmente a escala vai de A a G).

Antes de adquirir o equipamento compare os preços e as poupanças energéticas dos vários modelos para verificar se o custo adicional de um equipamento mais eficiente compensa a redução do consumo.



7.3. EQUIPAMENTOS



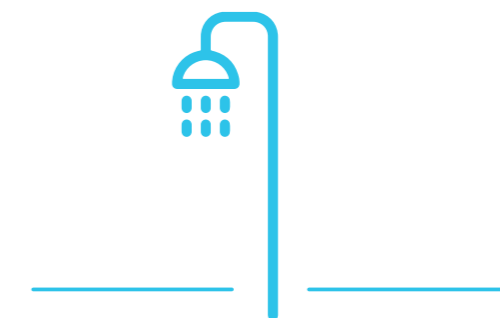
a) Aquecimento/Arrefecimento Ambiente

Na impossibilidade de serem instalados dispositivos de aquecimento fixo ou centralizado, podem ser utilizados equipamentos móveis que permitem um aquecimento localizado e de fácil mobilidade.

Existem vários equipamentos elétricos que em termos de consumo energético são semelhantes, consumindo na proporção direta à sua potência.

Fatores a considerar na aquisição dum equipamento deste tipo.

- **Deve ter termóstato, o que permite que o aparelho se desligue automaticamente sempre que é atingida a temperatura desejada, poupando assim energia, e mantendo uma temperatura relativamente constante.**
- **Deve ter diversos níveis de potência, reguláveis, para adequar a temperatura às necessidades de conforto. Evite utilizar a potência máxima e temperaturas muito dispares das temperaturas de conforto.**



b) Aquecimento de água

Os equipamentos mais utilizados são os esquentadores a gás ou termoacumuladores com resistência elétrica. Os esquentadores a gás aquecem a água no momento em que se abre a torneira e há que aguardar até a temperatura chegar ao ponto desejado, desperdiçando energia e água. Os termoacumuladores elétricos têm a vantagem de armazenar água quente num cilindro sempre disponível para utilização, consumindo muito menos energia e água, mas tem a limitação do número de banhos num curto espaço de tempo, uma vez que não produzem água quente instantaneamente.



c) Iluminação

A iluminação é, frequentemente, a fonte de consumo mais significativo no dia-a-dia de uma habitação pelo que deverá:

- **desligar-se a luz quando já não é necessária;**
- **valorizar a luz do dia;**
- **escolher abat-jours claros;**
- **manter as lâmpadas limpas de pó.**

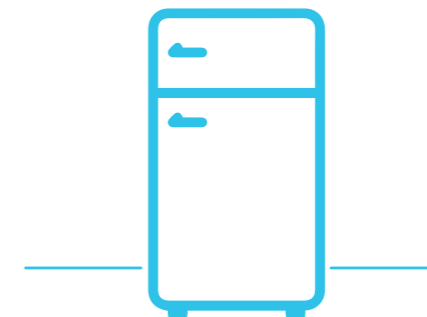
Se houver necessidade de adquirir nova iluminação, ter em atenção:

- **tipo de utilização pretendida;**
- **características da lâmpada (as lâmpadas também têm etiqueta energética). Atualmente as lâmpadas LED já estão a preços competitivos.**



d) Confeção e conservação de alimentos

Estes equipamentos representam outra das fontes relevantes de consumo que pode ser reduzido com a aquisição de equipamentos mais eficientes, mas também com comportamentos de poupança no momento de utilização.



i) Frigorífico/Arca

O equipamento de frio não deve estar perto de fontes de calor, tais como o forno o fogão, ou em zonas quentes da casa expostas ao sol porque isso obrigará o sistema de refrigeração a funcionar mais frequentemente para atingir as temperaturas desejadas, consumindo assim mais energia.

A parte traseira do frigorífico, sendo uma zona especialmente sensível não deve ser obstruída para permitir que o ar ali possa circular livremente e deve ser limpa pelo menos, uma vez por ano.

O motor do frigorífico não deve estar sempre a trabalhar. Se tal acontecer é porque o equipamento não consegue atingir a temperatura prevista.

Esta situação pode dever-se a anomalia técnica, sendo necessário proceder à sua manutenção, mas também pode ser originada por qualquer uma das seguintes situações, que há que corrigir:

- **o frigorífico está regulado para uma temperatura demasiado baixa. Neste caso, convirá regular o equipamento à temperatura mais equilibrada. As temperaturas indicativas são: 5°C no frigorífico (frio positivo) e -18°C no congelador (frio negativo);**
- **está a ser aberto constantemente deixando entrar o calor. Quando se cozinha convém prever antes os ingredientes necessários para os retirar do frigorífico de uma só vez;**
- **a porta do frigorífico está a vedar mal permitindo a entrada de calor: o equipamento precisa de manutenção. Esta manutenção poderá passar apenas por colocar melhor a borracha vedante da porta, mas também poderá suceder que esta necessite de substituição;**

- **o frigorífico está demasiado cheio. Quanto mais cheio mais dificilmente circulará interiormente o ar frio e exigirá mais energia para arrefecer;**

A colocação de alimentos quentes no frigorífico obriga a maior consumo de energia. Os alimentos devem ser arrefecidos à temperatura ambiente previamente à sua colocação no frigorífico;

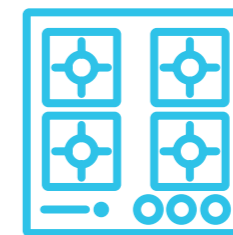
- **não deve existir formação de gelo no compartimento do frigorífico;**
- **a zona de congelação apresenta uma camada de gelo superior a 3mm de espessura. Há que proceder ao descongelamento periódico e limpeza do frigorífico.**



ii) Forno

É um equipamento muito consumidor de energia pelo que para uma eficiente utilização há que seguir algumas recomendações:

- **não abrir o forno desnecessariamente. Por cada abertura, perde-se no mínimo 20% da energia acumulada no interior;**
- **procurar aproveitar ao máximo a capacidade do forno, cozinhando, sempre que possível, o maior número de alimentos simultaneamente, evitando pré-aquecer o forno para cozinhados com duração superior a 1 hora;**
- **desligar o forno um pouco antes de acabar de cozinhar pois o calor residual será suficiente para terminar o processo;**
- **utilizar recipientes de cerâmica ou vidro, que retêm melhor o calor, permitindo assim reduzir a temperatura do forno e diminuir o consumo de energia.**



iii) Fogão/Placas

Sugestões para redução dos consumos energéticos na utilização destes equipamentos:

- **utilizar as placas à medida do recipiente: se a base do recipiente for mais pequena do que a placa desperdiçar-se-á calor. Pelo mesmo motivo convém centrar o recipiente por cima da placa para que o fundo receba o máximo de calor emitido;**
- **no caso duma placa elétrica deverá ser desligada um pouco antes dos alimentos estarem completamente cozinhados pois esta permanece quente durante um período considerável permitindo continuar a confeção dos alimentos. O mesmo procedimento aplica-se no caso das placas a gás porque o recipiente guarda calor e a cozedura continua a fazer-se, embora durante menos tempo do que numa placa elétrica;**
- **descongelar os alimentos antes de os cozinhar e sem recurso ao micro-ondas, é uma das formas de poupar energia. Não só diminuirá o uso do micro-ondas como reduzirá o tempo necessário para cozinhar os alimentos, poupando duplamente;**
- **regular a chama do fogão no mínimo suficiente para manter a fervura. A chama deverá ter forma cónica e cor azulada. Se assim não for há desperdício de gás devendo o equipamento ser sujeito a manutenção;**
- **sempre que possível, tapar os recipientes durante a confeção dos alimentos;**
- **o uso de recipientes de cerâmica ou vidro permite baixar a temperatura necessária ao cozinhado em cerca de 25°C, pois são materiais que retêm melhor o calor;**
- **o uso da panela de pressão permite cozinhar de forma mais rápida e económica;**
- **se se cozinharem os alimentos em porções mais pequenas, necessitar-se-á de menos energia e tempo de cozedura;**
- **quanto mais limpos estiverem os refletores do fogão, melhor o calor será refletido.**

De entre os vários tipos de fornos a gás e elétricos, os primeiros são energeticamente mais eficientes, sendo que os que dispõem de ventilação interior favorecem uma distribuição uniforme do calor, poupando tempo e energia.

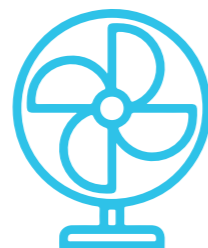


e) Lavagem

As máquinas de lavar roupa/louça também podem consumir bastante energia, nomeadamente nos programas mais longos e com maior temperatura. Na sua utilização é necessário ter em atenção:

- **utilizar a máquina apenas quando esta estiver na capacidade máxima (salvo se houver programas de meia carga);**
- **utilizar programas de baixas temperaturas, pois a maior parte da energia que uma máquina de lavar consome é utilizada para aquecer a água (40% a 90%);**
- **evitar, sempre que possível, o ciclo de pré-lavagem;**
- **usar produtos anticalcários para retirar as incrustações da resistência e garantir a limpeza regular do filtro da máquina;**

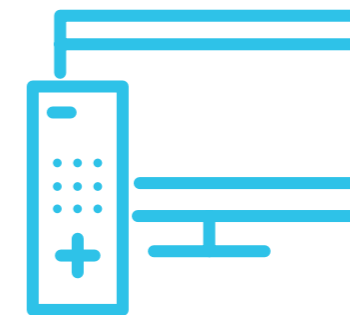
Se tiver tarifa bi ou tri-horária privilegiar a lavagem nos períodos de menor custo de energia (à noite no ciclo diário ou ao fim de semana no ciclo semanal).



f) Pequenos eletrodomésticos

A escolha acertada de um pequeno eletrodoméstico poderá contribuir para a redução da fatura energética anual, mas é sobretudo ao nível da sua utilização que se pode poupar energia:

- **não deixar os aparelhos ligados (exemplo: ferro de engomar; aproveitar o calor do ferro para passar grandes quantidades de roupa de uma só vez, evitando ter de o ligar várias vezes para pequenas quantidades);**
- **evitar o uso de ventiladores ou ventoinhas, abrindo a janela para ventilar ou arejar os espaços de forma natural;**
- **se adequado, utilizar o micro-ondas em vez do forno tradicional pois pode permitir reduzir o consumo de energia em cerca de 60% a 70%, especialmente em utilizações de curta duração.**



g) Audiovisuais e informáticos

O uso de televisores, computadores, impressoras, TV box, routers, carregadores e jogos eletrónicos e similares é um dos vetores de consumo mais comuns na maioria dos lares. Atendendo a que a sua utilização tende a ser constante e prolongada, podem representar uma parcela significativa no consumo de energia. As “tv box” (descodificador de sinal por cabo), cujo funcionamento está associado às televisões ficam muitas vezes ligadas (stand-by) para além do funcionamento destas.

Este equipamento poderá ser desligado quando já não se estiver a ver televisão, nomeadamente durante a noite. O consumo de uma “tv-box” em stand-by ou ligada é praticamente o mesmo e ronda 25Wh a 30Wh.

Em relação aos equipamentos audiovisuais e informáticos mais comuns, podem ser observadas as seguintes recomendações:

- **não deixar os equipamentos em modo de espera (stand-by), desligando-os completamente sempre que estes não estejam em funcionamento (por exemplo, para ausências superiores a 30 minutos);**
- **quando utilizar o computador por períodos curtos, desligar somente o ecrã ou colocar em modo de suspensão;**
- **a proteção do ecrã que mais energia poupa é a totalmente negra;**
- **usar uma ficha múltipla on/off. Sempre que possível e seguro, ligar vários equipamentos informáticos e/ou audiovisuais a uma ficha múltipla com botão on/off. Ao desligar um único botão, desligam-se automaticamente todos os aparelhos, poupando energia;**
- **não deixar os carregadores ligados à tomada se não estiverem a carregar nenhum aparelho pois estes continuam a consumir energia apesar de não estarem a carregar.**

NÃO ESQUECER QUE TUDO O QUE TEM UMA LUZ ACESA, POR MUITO PEQUENA QUE SEJA, OU ESTEJA QUENTE, POR POUCO QUE SEJA, ESTÁ A CONSUMIR ENERGIA

8. DIREITOS E DEVERES DO CONSUMIDOR

8.1. DIREITOS

A proteção dos **direitos dos consumidores** é assegurada pelo conjunto de diplomas legais abaixo indicados que determinam que os comercializadores devem assegurar a **proteção dos consumidores quanto à prestação do serviço, ao direito de informação, à qualidade do serviço prestado, às tarifas e preços, à repressão de cláusulas abusivas e à resolução de conflitos, nomeadamente:**

- **A Lei dos Serviços Públicos Essenciais (Lei n.º23/96, de 26 de julho).**
- **Regulamento de Relações Comerciais do Setor Elétrico (Reg. n.º 827/2023), e o Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico (Reg. N.º 826/2023) estabelecem alguns direitos e deveres para os consumidores de eletricidade.**
- **Regulamento de Relações Comerciais do Setor do Gás Natural (Reg. n.º 827/2023), estabelecem alguns direitos e deveres para os consumidores de gás natural;**
- **Regulamento de Mediação e Conciliação de Conflitos da ERSE (Despacho n.º 22 674-A/2002) estabelece as regras aplicáveis aos procedimentos de mediação e conciliação de conflitos de natureza comercial emergentes do relacionamento entre os comercializadores e os consumidores.**
- **Decreto-Lei n.º24/2014, de 14 de Fevereiro, que estabelece o regime jurídico dos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial.**



8.2. DEVERES

Os consumidores também têm deveres, como são:

a) Dever de consciência crítica

O dever de consciência crítica passa pelo consumidor questionar, emitir opiniões e reclamar quando pela análise do seu caso concreto considere que a lei lhe confere fundamento para reclamar.

Nesse sentido, se tiver um problema com o seu comercializador de energia deverá começar por reclamar junto deste uma vez que todos os comercializadores de energia devem ter um registo das reclamações que recebem, as quais devem responder e tratar.

Caso a reclamação apresentada não mereça uma resolução satisfatória por parte da entidade reclamada, pode recorrer a entidades com competências administrativas em razão da matéria e a entidades que fazem uso de mecanismos voluntários e alternativos aos tribunais judiciais, nomeadamente: a ERSE, as Associações de Consumidores, aos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo e aos Serviços Municipais de Informação e Apoio ao Consumidor.

Estas entidades podem recomendar ou sugerir soluções para os litígios através da mediação e da conciliação de conflitos ou até podem decidir vinculativamente no caso da arbitragem voluntária. Estes processos são geralmente gratuitos e menos onerosos que os processos tratados pelos meios judiciais.

Poderá, ainda, recorrer aos Julgados de Paz ou aos Tribunais Judiciais.

b) Dever de cumprimento das obrigações contratuais

Este dever respeita, nomeadamente, a situações como seja o cumprimento dos prazos de pagamento das faturas.

c) Outras obrigações contratuais fundamentais

Fazem, ainda, parte das obrigações contratuais dos consumidores:

- **não ceder energia elétrica ou gás natural, de forma gratuita ou onerosa, a terceiros. A cedência de energia elétrica a terceiros é a veiculação de energia elétrica entre instalações de utilização distintas, ainda que tituladas pelo mesmo cliente. Assim, os clientes não podem ceder a terceiros, a título gratuito ou oneroso, a energia elétrica que adquirem, salvo quando forem autorizados pelas autoridades administrativas competentes. A cedência de energia elétrica a terceiros pode constituir fundamento para a interrupção do**

fornecimento de energia elétrica.

- Não falsear o funcionamento normal ou a leitura dos equipamentos de medição ou controlo de potência (caso da eletricidade). São proibidos os procedimentos fraudulentos considerando-se como tal qualquer procedimento suscetível de falsear o funcionamento normal ou a leitura dos equipamentos de medição ou controlo de potência que, como tal, constitui uma violação dos contratos de fornecimento. O procedimento fraudulento pode, também, constituir por si só fundamento para a interrupção do fornecimento de energia.
- Manter em bom estado de conservação as instalações.
- O dever de manter em bom estado de conservação as instalações elétricas manifesta-se, nomeadamente, através da obrigação de inspeções às instalações.
- Colaborar com os operadores das redes no cumprimento das disposições legais. Este dever manifesta-se, designadamente no dever de facultar o acesso aos equipamentos de leitura. A leitura dos equipamentos de medição, nos clientes em eletricidade deve ser assegurada de forma que o intervalo entre duas leituras não seja superior a 3 meses. No caso do gás natural, esse período é de 2 meses.
- Os operadores das redes de distribuição devem diligenciar no sentido dos clientes serem avisados da data em que irão proceder a uma leitura direta do equipamento de medição, ou de que foi tentada, sem êxito, essa leitura, utilizando os meios que considerem adequados para o efeito.
- Se por facto imputável ao cliente, após uma tentativa de leitura, não for possível o acesso ao equipamento de medição, para efeitos de leitura, durante um período que não deve ultrapassar os 6 meses consecutivos, e não existindo qualquer comunicação por parte do cliente sobre os dados de consumo durante o mesmo período, o operador da rede pode promover a realização de uma leitura extraordinária, sendo o pagamento dos encargos com a leitura extraordinária da responsabilidade do cliente.
- Dever de consciência ambiental e de consumo eficiente. Este dever traduz-se na compreensão das consequências ambientais da utilização de energia e, nesse sentido, deverá existir por parte do consumidor uma utilização racional da energia, em termos eficientes.



CONTACTOS ÚTEIS

DECO PROTESTE – Defesa do Consumidor

Linha de Apoio ao Consumidor: 218 410 858 (Dias úteis, das 10h às 16h30)
ou pesquise em www.deco.proteste.pt

DGEG – Direção-Geral de Energia e Geologia:

Linha de Atendimento – TARIFA SOCIAL: 210 192 851 (Dias úteis, das 10h às 16h30)
ou pesquise em <https://tarifasocial.dgeg.gov.pt/>

ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos

Linha de Apoio ao Consumidor de Energia: 213 033 200 (dias úteis, das 09:00 às 19:00)
ou pesquise em www.erse.pt


ENTRAJUDA
APOIO A INSTITUIÇÕES DE SOLIDARIEDADE SOCIAL



Y.E.S.

You Empower Society