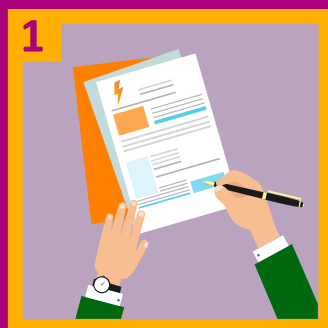


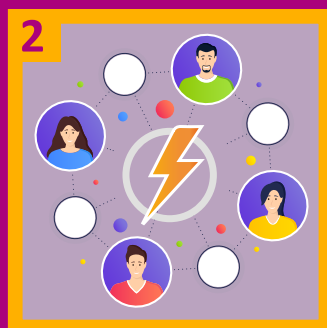
## Guia de Respostas às Perguntas mais Frequentes -consumidores vulneráveis-

### ELETRICIDADE

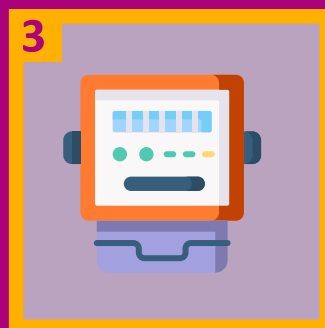
Contratar



Mudar de  
comercializador



Contadores



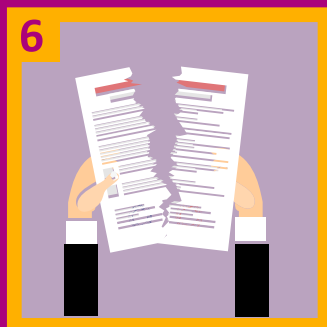
Tarifas e preços



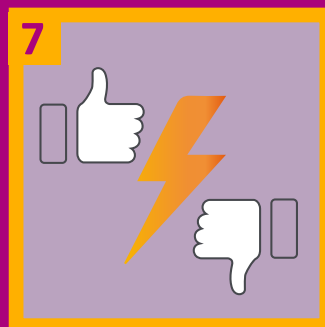
Faturação e pagamento



Fim do contrato



Resolução de conflitos



Medidas excecionais



15 DE MARÇO - DIA MUNDIAL DO CONSUMIDOR

|                                                 |    |
|-------------------------------------------------|----|
| Introdução .....                                | 3  |
| 1. Contratar .....                              | 4  |
| 2. Mudar de comercializador .....               | 10 |
| 3. Contadores .....                             | 14 |
| 4. Tarifas e preços .....                       | 19 |
| 5. Faturação e pagamento .....                  | 25 |
| 6. O fim do contrato .....                      | 31 |
| 7. Resolução de conflitos .....                 | 33 |
| 8. Medidas excecionais .....                    | 36 |
| Anexo - Dicas de Poupança de Eletricidade ..... | 40 |

## Introdução

Por ocasião do webinar “Eletricidade – como poupar e resolver conflitos e dificuldades”, realizado em parceria com a Direção Geral do Consumidor e destinado em especial aos técnicos das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS), ficou a promessa de elaboração de um documento que reunisse um conjunto de orientações para um atendimento mais próximo dos consumidores vulneráveis de eletricidade.

Com os objetivos de habilitar todos aqueles que, diariamente, são confrontados com questões e dificuldades dos cidadãos consumidores de energia a quem prestam apoio, foram selecionados os temas mais questionados por consumidores vulneráveis de eletricidade, apresentando-se um conjunto de perguntas e respostas frequentes e indicando onde encontrar informação complementar ou materiais para uso ou difusão. No final, encontram-se, ainda, dicas de poupança de eletricidade.

Este Guia, em permanente atualização, pretende-se que seja o primeiro de um projeto mais alargado, procurando, assim, contribuir para uma melhor literacia energética.

Os temas abordados não excluem, nem prejudicam, medidas legais e regulamentares adotadas pelo Governo com vista à proteção dos consumidores de energia ou transversais a outros serviços públicos essenciais.

Lisboa, 15 de março de 2021

# Contratar



# 1. Contratar

## 1.1. O que fazer para ter eletricidade em casa? Como escolher o melhor fornecedor?

Se não tiver uma ligação à rede de eletricidade, contacte o distribuidor da sua área geográfica e peça um orçamento.

Se já tiver uma ligação à rede de eletricidade, celebre um contrato de fornecimento com um fornecedor. Os consumidores são livres para escolher no mercado o seu fornecedor.

Encontre o melhor fornecedor para o caso concreto, verificando o preço da eletricidade (kWh) e as outras condições do contrato (duração, fidelização, penalização, alterações durante a vigência, meios de pagamento, etc.).

Não esqueça de confirmar a potência a contratar (**veja 1.7.**).

As propostas de contrato para os clientes domésticos e as fichas que as resumem devem ser entregues e constar dos sites dos fornecedores (**veja 1.5.**).

Além dos fornecedores em mercado, existe um [Comercializador de Último Recurso \(CUR\)](#) que só pratica tarifas e preços fixados pela ERSE. O CUR fornece eletricidade aos consumidores que:

- ◆ ainda não mudaram para o mercado livre
- ◆ não tenham ofertas de eletricidade em mercado livre
- ◆ sejam beneficiários da tarifa social
- ◆ cujo fornecedor não possa continuar a fornecer eletricidade aos clientes.

### Saiba mais:

[A eletricidade – como funciona?](#)

Quem são os [operadores das redes de distribuição de eletricidade](#)

Quem são os [comercializadores de eletricidade](#)

[Lista resumo das ofertas comerciais de energia em Portugal](#)

[Simulador de preços de energia](#)

## 1.2. Comprou/arrendou uma casa já com eletricidade. Precisa de um contrato em seu nome?

Sim, é conveniente que tenha um contrato de eletricidade em seu nome.

O titular do contrato é o único responsável pelo cumprimento das obrigações do contrato de fornecimento. E também é o detentor dos direitos consagrados no contrato e na lei.

Pode manter o atual fornecedor do local do consumo, contactando-o para celebrar o contrato em seu nome, ou mudar de fornecedor.

### Saiba mais:

Quem são os [comercializadores de eletricidade](#)

[Lista resumo das ofertas comerciais de energia em Portugal](#)

[Simulador de preços de energia](#)

## 1.3. O contrato por telefone, internet ou à porta de casa é válido?

Se tiver sido contactado por telefone, o contrato que o fornecedor lhe propôs só é válido depois de o assinar ou após enviar o seu consentimento escrito (pode ser por sms, email, carta, etc.).

O contrato feito pela internet é válido se o consumidor receber, em suporte duradouro (em papel ou digital), informações prévias, tais como as condições gerais e particulares do contrato.

Se o contrato for presencial, mas à porta de casa ou fora do estabelecimento do fornecedor, tem de ser assinado pelo consumidor.

Nestas três situações, o consumidor tem o direito de se arrepender do contrato nos 14 dias seguintes à data em que celebrou o contrato ou à data em que recebeu as informações prévias (se posteriormente). Para exercer este direito, exclusivo dos contratos à distância ou fora do estabelecimento comercial, o consumidor deve declarar ao fornecedor, de forma inequívoca, que quer desistir do contrato, podendo usar o formulário anexo ao contrato ou outra forma.

## **1.4.** Que documentos precisa para celebrar um contrato de eletricidade?

Para celebrar um contrato, o consumidor tem de comprovar a sua residência no local de consumo.

Para isso, pode apresentar um documento oficial emitido por instituições públicas portuguesas (por ex. contrato de compra e venda, arrendamento, ou ainda faturas de outros serviços públicos essenciais, como a água e as telecomunicações).

## **1.5.** Como perceber melhor o conteúdo do contrato: o que é a ficha contratual padronizada?

Às vezes, na proposta de contrato, é difícil compreender o essencial.

Consulte a ficha contratual padronizada que resume a proposta do fornecedor.

Esta ficha ajuda a comparar e a escolher a melhor oferta, é de entrega obrigatória aos consumidores e deve estar disponível nos sites dos fornecedores.

### A ficha está dividida em 4 partes:

- I. Identificação do fornecedor e da oferta;
- II. Condições específicas da oferta (duração, fidelização, serviços adicionais, meio de pagamento, etc.);
- III. Fornecimento de eletricidade (CPE-Código de Ponto de Entrega que identifica a instalação de eletricidade, potência contratada, opção tarifária, preço para fornecimento indicativo de 100 kWh/mês, etc.);
- IV. Informação ao consumidor (tarifa social e clientes com necessidades especiais).

## 1.6. O contrato de eletricidade pode ser alterado pelo fornecedor?

O fornecedor pode propor a alteração de algumas condições do contrato, incluindo do preço, mas tem de informar o consumidor com, pelo menos, 30 dias de antecedência em relação à data em que passa a aplicar a alteração. Além do dever de justificar a alteração pretendida, o fornecedor tem de informar o consumidor do direito a pôr fim ao contrato se não concordar com a alteração.

## 1.7. Qual a potência contratada mais adequada para o consumidor? Pode ser mudada?

A potência contratada que é recomendada varia em função do número de eletrodomésticos que o consumidor quer ligar ao mesmo tempo.

Para a maioria das instalações domésticas (monofásicas), o consumidor pode escolher entre os seguintes escalões de potência contratada: 1,15 kVA- 2,3kVA- 3,45kVA- 4,6kVA- 5,75kVA- 6,9kVA- 10,35kVA.

A potência contratada tem um valor fixo, por escalão, e não varia em função do consumo.

Se o quadro elétrico nunca disparou, pode ter margem para reduzir a potência contratada e poupar na sua fatura de eletricidade.



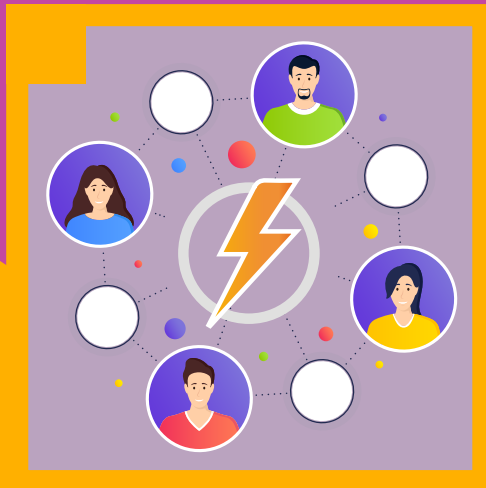
O consumidor de eletricidade pode, a qualquer altura, pedir ao fornecedor ou diretamente ao distribuidor a alteração do escalão da potência contratada, até ao limite da potência requisitada para a ligação à rede de distribuição de eletricidade do local de consumo.

**Saiba mais:**

[Simulador da potência contratada](#)

Vídeo [Que potência contratada deve o consumidor escolher](#)

# Mudar de comercializador



## 2. Mudar de comercializador

### 2.1. Como mudar de fornecedor de eletricidade? É obrigatório mudar?

O consumidor só tem de mudar de fornecedor se quiser e quando estiver informado sobre o novo contrato.

Em princípio, depois de ter um fornecedor no mercado livre, não pode voltar ao mercado regulado, mas há casos em que o regresso pode acontecer (**veja 1.1.**).

Esteja atento ao mercado e procure as melhores ofertas dos fornecedores. Para escolher, siga a regra dos três “C”:

**Consulte** a lista de fornecedores no site da ERSE em [comercializadores de eletricidade](#) e peça-lhes propostas contratuais ou vá aos sites dos fornecedores. Veja a ficha contratual padronizada, que resume os aspetos principais da proposta contratual.

**Compare** as diferentes propostas contratuais e as respetivas condições sobre a duração do contrato, eventuais serviços adicionais, meios de pagamento, descontos, etc. Utilize o [simulador de preços de energia](#) da ERSE para comparar os preços.

**Contrate** o fornecedor escolhido, o qual tratará da mudança.

**Saiba mais:**

[ERSE explica como mudar de comercializador](#)

Vídeo [Como mudar de comercializador](#)

## 2.2. A mudança de fornecedor tem custos? Quanto tempo demora?

O processo de mudança de fornecedor não tem custos para o consumidor e demora, no máximo, três semanas. Na maioria das vezes não é necessária intervenção no local de consumo e a mudança demora cerca de 5 dias úteis. Pode combinar com o fornecedor uma data preferencial para a mudança se efetivar.

Mudar de fornecedor não implica qualquer corte no fornecimento de eletricidade, pois o contrato com o anterior fornecedor só termina quando se concretiza a mudança para o novo fornecedor.

A mudança também não implica a substituição do contador, embora o distribuidor o possa determinar por razões técnicas.

Não há limites ao número de mudanças de fornecedor.

(Nos Açores e na Madeira, como não há mercado livre nem separação das atividades de transporte, distribuição e fornecimento de eletricidade, os preços praticados são os fixados pela ERSE).

### Saiba mais:

[ERSE explica como mudar de comercializador](#)

Vídeo [Como mudar de comercializador](#)

## 2.3. Pode mudar de fornecedor se tiver valores em dívida ao anterior? Deve pagar a fatura que receber do anterior fornecedor?

A partir da data de mudança, o fornecedor anterior tem 6 semanas para lhe enviar uma última e única fatura para acerto de contas. A existência de valores em dívida (ainda não faturados ou acertos) não impede por si só a mudança, mas, dependendo da data em que esta ocorra, pode haver consumos ainda devidos ao anterior e não ao novo fornecedor.

Se, porventura, tiver valores faturados e não pagos por ter um plano de pagamento em prestações ainda em curso, para ocorrer a mudança pode antecipar o pagamento ou negociar para que o novo fornecedor assuma a dívida e fique credor desse valor.

### Saiba mais:

[ERSE explica como mudar de comercializador](#)

Vídeo [Como mudar de comercializador](#)

# Contadores



## 3. Contadores

### 3.1. Paga-se pelo aluguer do contador?

Não. A lei proíbe a cobrança ao consumidor de qualquer valor pelo aluguer do contador. Às vezes são erradamente confundidos com “aluguer do contador” outros custos cobrados pelos fornecedores, como os relativos à potência contratada. Estes custos são valores fixos (euros/dia ou euros/mês) que dependem da potência colocada à disposição do consumidor.

Quanto maior for a potência contratada, maior é o número de eletrodomésticos que podem ser ligados ao mesmo tempo e maior será o valor a pagar ao fim do mês.

**Saiba mais:**

[Simulador da potência contratada](#)

Vídeo [Que potência contratada deve o consumidor escolher](#)

### 3.2. Tem de aceitar a substituição do contador?

O contador de eletricidade é propriedade do operador de rede de distribuição, que o deve instalar e manter a funcionar corretamente. As normas que se aplicam aos contadores obrigam que o operador de rede substitua o contador para o manter devidamente calibrado.

Como os contadores evoluíram tecnologicamente é normal que sejam atualizados.

Os operadores de redes têm vindo a instalar os chamados contadores inteligentes que vão permitir, assim que sejam ligados a redes inteligentes, que o consumidor possa ter sempre a medição dos consumos reais, eliminando as estimativas, e aceda a um conjunto de serviços.

### Saiba mais:

Vídeo [O que é um contador inteligente](#)

## 3.3. E se o contador estiver avariado?

Os contadores são equipamentos que têm de cumprir normas internacionais e ser calibrados em laboratórios acreditados. Mas podem acontecer avarias.

Se desconfiar que o contador está avariado, contacte o seu fornecedor que, se necessário, falará com o operador de rede de distribuição para que a situação seja averiguada.

O Regulamento da Qualidade de Serviço aprovado pela ERSE tem regras para o caso de ser apresentada uma reclamação sobre o contador, estando prevista uma visita à instalação do cliente para verificação.

## 3.4. Reclamou uma avaria, combinou uma visita e o técnico não apareceu?

Alguns serviços, como a verificação e troca do contador ou a alteração da potência contratada, têm de ser feitos nas instalações do consumidor. Nesse caso, é combinada uma visita. Uma vez marcada, a visita deve iniciar-se num período de duas horas e meia e, nessa janela temporal, o consumidor deve estar na instalação para receber o técnico.

Se o técnico não chegar nesse período, o consumidor tem direito a uma compensação de 20 euros que deve ser automaticamente creditada na fatura. Mas, atenção, o contrário também é verdade, se o técnico chegar a casa e o consumidor não estiver, este terá de pagar uma compensação no mesmo valor.



### 3.5. Quem e quantas vezes é feita a leitura do contador? E se não conseguirem aceder dentro de casa?

O contador é lido pelo operador de rede de distribuição, no mínimo, de três em três meses.

O consumidor também pode fazer a leitura do contador e enviar os valores pelos meios que são colocados ao seu dispor. A leitura dada pelo consumidor tem o mesmo valor da que é feita pela empresa. Comunicar a leitura é um bom método para evitar a faturação por estimativa. A fatura tem um contacto telefónico gratuito para essa comunicação.

O consumidor deve ser avisado da data em que vai ser feita a leitura ou de que a leitura foi tentada, sem êxito. Neste último caso, o consumidor é informado de que deve dar a leitura do contador e do prazo para o fazer. Se não comunicar, o operador de rede (distribuidor) agendará uma nova visita para fazer uma leitura extraordinária, que terá custos. Caso o agendamento não seja possível, o distribuidor pode cortar o fornecimento de eletricidade, mas o consumidor tem sempre de ser avisado, no mínimo, com 20 dias de antecedência.

Se já tiver um contador integrado numa rede inteligente, a leitura é feita diariamente à distância. Pode perguntar ao fornecedor como ter acesso aos valores dos consumos, que devem estar disponíveis numa plataforma na internet.

#### Saiba mais:

Vídeo [O que é um contador inteligente](#)

Vídeo [Como ler a fatura de eletricidade e de gás natural](#)

### 3.6. Deve comunicar as leituras do contador, quando e como o pode fazer?

Sim, se der a leitura do seu contador evita as estimativas de valores nas faturas. Não custa nada. Há um telefone gratuito para o consumidor comunicar a leitura. Na fatura encontra as datas em que deve dar a leitura do contador.

Se já tiver um contador integrado numa rede inteligente, não precisa de dar a leitura, pois já é feita diariamente à distância. Pode perguntar ao seu fornecedor como aceder aos valores dos consumos, que devem estar disponíveis numa plataforma na internet.

Embora os contadores inteligentes estejam a ser progressivamente instalados, não basta ter um contador inteligente, é necessário que esteja integrado numa rede inteligente, o que por vezes demora um pouco mais. Quando o seu contador for integrado numa rede inteligente será informado.

#### Saiba mais:

Vídeo [O que é um contador inteligente](#)

Vídeo [Como ler a fatura de eletricidade e de gás natural](#)

# Tarifas e preços



## 4. Tarifas e preços

### 4.1. Qual o melhor preço em mercado? Qual o fornecedor de eletricidade que o pratica?

O melhor preço depende de muitos fatores: do consumo e das horas em que consome, do tipo de contrato que tem ou pretende, se junta o fornecimento de eletricidade e gás natural no mesmo fornecedor, se tem fatura eletrónica ou débito direto em conta bancária. Procure o melhor preço, comparando as ofertas que existem no mercado e usando as ferramentas de comparação que já existem. Faça-o mais do que uma vez por ano e se encontrar melhor, mude.

Para facilitar esse trabalho a ERSE criou um simulador de preços e trimestralmente publica um Boletim com as ofertas em mercado.

#### Saiba mais:

[Simulador de preços de energia](#)

[Simulador da potência contratada](#)

Vídeo [Como se calculam os preços de eletricidade](#)

Vídeo [Que opções horárias devem escolher os consumidores de eletricidade](#)

ERSE explica [Que opções horárias devem escolher os consumidores de eletricidade](#)

Vídeo [Que potência contratada deve o consumidor escolher](#)

## 4.2. O fornecedor pode alterar o preço a meio do contrato?

Depende do que estiver no contrato.

Mas há uma regra importante: antes de mudar o preço o seu fornecedor é obrigado a informá-lo por escrito, inclusivamente que tem direito a pôr fim ao contrato se não quiser aceitar a alteração. Se não aceitar, procure outro fornecedor, use o simulador de preços da ERSE para comparar as propostas no mercado. Se a variação de preço se dever apenas à alteração da tarifa de acesso às redes, que é fixada pela ERSE para todos os fornecedores em mercado livre ou regulado, basta ao fornecedor informar o consumidor da alteração e que esta será repercutida no preço final da fatura.

### Saiba mais:

Vídeo [Como se calculam os preços de eletricidade](#)

Alerta má prática [atualização de preços](#)

## 4.3. Quem fixa os preços?

Os preços da eletricidade fornecida aos consumidores, na parte da energia, são livremente estabelecidos pelo mercado. A estes preços dos fornecedores, acresce uma outra parte: os custos de utilização das redes. Como as redes são exploradas por operadores em regime de monopólio (não há concorrência), a ERSE fixa os preços das redes pagas pelos fornecedores que, depois, os refletem nos consumidores.

Os consumidores que ainda são fornecidos pelo comercializador de último recurso pagam tarifas transitórias fixadas pela ERSE, as quais integram as mesmas duas componentes, energia e redes.

E, claro, em todos os casos acrescem ainda os valores de taxas e impostos.

### Saiba mais:

Vídeo [Como se calculam os preços de eletricidade](#)

## 4.4. Se estiver no mercado livre pode optar por pagar o preço da tarifa regulada?

Todos os fornecedores de eletricidade no mercado livre têm de indicar na fatura qual a diferença entre o preço que praticam e o preço que seria aplicado se o consumidor estivesse no mercado regulado, referindo expressamente se pagaria mais ou menos naquela fatura.

A fatura também informa se o fornecedor oferece aos clientes o mesmo preço regulado (uma tarifa equiparada).

Se o consumidor estiver a pagar mais do que o preço regulado, tem várias opções:

- ◆ Mudar de fornecedor
- ◆ Manter o fornecedor, mas optar por uma oferta comercial melhor
- ◆ Manter o fornecedor, mas pedir que lhe seja aplicada a tarifa equiparada ao preço regulado caso o fornecedor tenha essa oferta
- ◆ Mudar de fornecedor para outro que ofereça a tarifa equiparada ao preço regulado, ou, não existindo, regressar ao Comercializador de Último Recurso, que pratica os preços (regulados), fixados pela ERSE.

### Saiba mais:

Vídeo [Como se calculam os preços de eletricidade](#)

Vídeo [Como ler a fatura de eletricidade e de gás natural](#)

## 4.5. Vale a pena ter tarifa bi-horária?

Depende do seu consumo e das horas em que consome. O melhor é utilizar o simulador da ERSE e verificar qual a melhor opção para si, ou seja, qual o melhor fornecedor e opção tarifária. Lembre-se que, se tem tarifa bi-horária, deve ter atenção às horas em que a eletricidade é mais barata e concentrar o uso de eletrodomésticos a essas horas (por ex. fazer um cozinhado mais demorado no forno elétrico, ao domingo).

### Saiba mais:

ERSE explica [Que opções horárias podem escolher os consumidores de eletricidade](#)

Vídeo [Que opções horárias podem escolher os consumidores de eletricidade](#)

[Simulador de preços de energia](#)

## 4.6. Quem tem direito à Tarifa Social? Qual o desconto?

A tarifa social na eletricidade é aplicável a agregados familiares economicamente vulneráveis, que beneficiam de uma prestação social ou apresentam rendimentos anuais iguais ou inferiores a 5 808€, acrescido de 50% por cada elemento do agregado familiar, até ao máximo de 10.

A tarifa social na eletricidade é aplicável a beneficiários das seguintes prestações sociais:

- ◆ Complemento solidário para idosos
- ◆ Rendimento social de inserção
- ◆ Prestações de desemprego
- ◆ Abono de família
- ◆ Pensão social de velhice
- ◆ Pensão social de invalidez do regime especial de proteção na invalidez ou do complemento da prestação social para a inclusão.

Para ter direito à tarifa social de eletricidade, o contrato deve estar em nome do beneficiário e o consumo deve ser para uma habitação (doméstica) permanente, com potência contratada igual ou inferior a 6,9 kVA.

A atribuição da tarifa social é automática. Se reunir as condições para beneficiar e ainda não tiver tarifa social, peça uma declaração à Segurança Social ou à Autoridade Tributária (Finanças) para entregar ao fornecedor.

O beneficiário da tarifa social não paga o Imposto Especial de Consumo que consta das faturas de eletricidade. E os beneficiários do complemento solidário para idosos, do rendimento social de inserção, do subsídio social de desemprego, do 1.º escalão do abono de família e da pensão social de invalidez, pagam apenas 1€ + IVA (6%) de Contribuição Audiovisual.

O desconto é próximo dos 30% e aplica-se a todos os beneficiários da tarifa social, quer do mercado livre, quer do mercado regulado.

### Saiba mais:

Exemplos de aplicação da tarifa social [aqui](#)

Folheto informativo [Aplicação e descontos da tarifa social](#)

## 4.7. Existem outros consumidores com regimes especiais?

Existem algumas regras especiais para clientes com necessidades especiais (limitações nos domínios da visão, da audição e da comunicação oral).

Os fornecedores têm de prever soluções que garantam que o seu relacionamento comercial não é prejudicado pelas limitações do consumidor (por ex. fatura em Braile).

Os consumidores que, para sobrevivência ou mobilidade, dependam de equipamentos cujo funcionamento é assegurado pela rede elétrica e aqueles que com eles coabitem nestas condições, têm direito ao restabelecimento prioritário em caso de avaria.



# Faturação e pagamento



## 5. Faturação e pagamento

### 5.1. A fatura pode abranger períodos de consumo superiores a 1 mês? Pode ter um valor fixo?

A fatura de eletricidade é, por regra, mensal. Mas o consumidor pode acordar com o fornecedor que a fatura seja emitida de 2 em 2 meses ou até 1 vez por ano, se considerar isso mais vantajoso para o seu caso (por ex. há fornecedores que apresentam a possibilidade de pagar uma quantia fixa mensal acordada com o consumidor e, no fim, é feito o acerto).

Após uma leitura real do contador é normal haver uma fatura de acerto, referente a consumos estimados nos meses anteriores.

#### Saiba mais:

Video [Como ler a fatura de eletricidade e de gás natural](#)

### 5.2. O que fazer se não estiver a receber as faturas? Quando pode pagar em prestações?

As faturas só podem ser pagas depois de recebidas, pois, de outra forma não se sabe qual o valor a pagar, nem a que período respeitam. Se não estiver a receber regularmente a fatura de eletricidade, reclame junto do seu fornecedor. Se depois receber mais do que uma fatura, com datas de limite de pagamento iguais ou próximas, solicite ao seu fornecedor o pagamento em prestações sem juros.

Sempre que receber uma fatura de acerto por um período superior ao acordado no contrato, pode solicitar o pagamento em prestações, sem juros, considerando o número de meses objeto da fatura de acerto. Se tiver dificuldades no pagamento de uma fatura contacte o fornecedor e proponha o pagamento em prestações.

**Saiba mais:**

Medidas Excecionais COVID 19 no ponto 8.

### 5.3. É obrigatório pagar a Contribuição Audiovisual (CAV)?

A Contribuição para o Audiovisual (CAV) serve para financiar o serviço público de rádio e de televisão. A fatura é usada para a sua cobrança a todos os consumidores de eletricidade. Estão isentos do pagamento os consumidores que não atinjam o consumo anual de 400 kWh ou quando a eletricidade se destine a atividades exclusivamente agrícolas. Os consumidores com tarifa social também têm uma redução do valor da CAV.

**Saiba mais:**

Vídeo [Como ler a fatura de eletricidade e de gás natural](#)

Vídeo [Como se calculam os preços de eletricidade](#)

### 5.4. Porque aparecem tantas taxas de IVA na fatura?

Desde 1 de dezembro de 2020, aos consumos de eletricidade até 100 kWh durante 30 dias, dos consumidores com uma potência contratada até 6,9 kVA, passou a aplicar-se a taxa intermédia de IVA, de 13%.

Já aos consumidores com potência contratada até 3,45 kVA é aplicada a taxa reduzida do IVA de 6%, assim como à CAV.

Ao consumo que exceda os 100 kWh, às potências contratadas superiores a 6,9 kVA e demais elementos da fatura de eletricidade é aplicada a taxa normal de IVA de 23%.

Desde 1 de março de 2021, as famílias numerosas beneficiam da taxa intermédia de IVA, de 13%, para consumos até 150 kWh por 30 dias e potências contratadas até 6,9 kVA. As famílias numerosas têm de

requerer esse estatuto junto do seu fornecedor de eletricidade (modelo aprovado pela Portaria n.º 247-A/2020, de 19 de outubro) e juntar a declaração de IRS, ou cartão municipal de família numerosa ou declaração da Junta de Freguesia ou ainda a última fatura da água.

### Saiba mais:

ERSE explica [Aplicação do IVA na fatura de eletricidade](#)

Vídeo [Como ler a fatura de eletricidade e de gás natural](#)

Vídeo [Como se calculam os preços de eletricidade](#)

[Simulador de preços de energia](#)

## 5.5. Encontrou indicado na fatura de eletricidade um serviço/produto que não conhece, nem se lembra de ter pedido. Tem de pagar esse serviço?

Quando faz o contrato de eletricidade, o fornecedor pode propor que subscreva outros serviços, como a assistência técnica a eletrodomésticos, reparações em casa, seguros e planos de saúde, etc.

Deve ficar atento e ponderar se tem necessidade desse serviço adicional.

Ainda que surja na mesma fatura, esse serviço é independente do fornecimento de eletricidade e deve constar de um contrato separado. Leia as condições contratuais do serviço adicional, designadamente sobre a possibilidade de rescisão do contrato, caso seja essa a sua intenção.

### Saiba mais:

[Alertas Más Práticas](#)

Vídeo [Como atuar em caso de más práticas comerciais](#)

## 5.6. Qual o prazo e por que meios devo pagar a fatura? Quais as consequências do atraso no pagamento?

O consumidor deve dispor, pelo menos, de 10 dias úteis para pagar a fatura, a contar da data em que lhe foi apresentada. Para os beneficiários da tarifa social, o prazo é de 20 dias úteis.

O fornecedor deve disponibilizar vários meios de pagamento. Os mais comuns são o débito direto em conta bancária, o Multibanco, os CTT e a Payshop (rede de lojas nas localidades nas quais pode pagar as faturas, incluindo lojas CTT). O contrato indica qual o meio que foi acordado entre o fornecedor e o consumidor.

Os atrasos de pagamento vencem juros de mora à taxa de juro legal em vigor.

Se for cliente do Comercializador de Último Recurso e do cálculo dos juros de mora resultar uma quantia inferior à quantia mínima anualmente fixada pela ERSE (1,25 euros para atrasos até 8 dias e 1,85 euros para atrasos superiores), será devido o pagamento dessa quantia, que cobre exclusivamente custos administrativos provocados pelo atraso.

O não pagamento da fatura pode conduzir ao corte do fornecimento de eletricidade, mas, antes do corte, o fornecedor pode pedir ao distribuidor que reduza a potência contratada para o mínimo de 1,15 kVA. Se o não pagamento persistir, pode dar-se o corte do fornecimento.

O fornecimento só pode ser interrompido após envio de pré-aviso escrito, pelo menos 20 dias antes da data para a qual está previsto o corte. Do pré-aviso deve constar a causa do corte, a forma de o evitar (por ex. regularização do valor em dívida, acordo de pagamento em prestações) e os custos a suportar, como os devidos pelo corte e pela posterior retoma do fornecimento. Os preços destes serviços são fixados anualmente pela ERSE.

## **5.7.** Depois de pagar, quanto tempo demora repor o fornecimento? E quanto custa?

Uma vez paga a fatura que deu origem ao corte, o fornecimento deve ser reposto no prazo de 12 horas, excluído o período entre as 00h00 e as 08h00, fim de semana e feriados.

Pode ser solicitada urgência na reposição do serviço, no prazo de 4 horas, mediante um pagamento adicional.

Tendo havido um corte por acordo ou culpa do consumidor, este deixa de ter que pagar os encargos fixos da fatura enquanto não for retomado o fornecimento de eletricidade.

Os custos com a reposição variam entre os 11,79 euros e os 56,61 euros+ IVA (23%), consoante o tipo de intervenção necessária e incluem os custos com o corte. O adicional pela religação urgente é de 32,12 euros + IVA (23%).

Se os prazos não forem cumpridos, o consumidor tem direito a uma compensação no valor de 20 euros.

Fim do contrato



## 6. Fim do contrato

### 6.1. Pode terminar o contrato em qualquer altura sem penalizações?

O consumidor pode terminar o contrato com o fornecedor, ou opor-se à renovação automática, em qualquer altura e sem custos, exceto se o contrato prever um período mínimo de vigência (fidelização).

Se o contrato prever fidelização, pode haver uma penalização pelo fim antecipado. Veja se foi dada uma contrapartida ou vantagem (por ex. um desconto) pela fidelização, pois, só nesses casos é que é admitida e por um máximo de 12 meses. Ainda assim, se quiser terminar o contrato, confira o valor da penalização prevista, que deve ser proporcional e nunca superior ao da perda económica direta que o fornecedor terá com o fim antecipado do contrato.

A fatura deve indicar a data de fim do período de fidelização.

#### Saiba mais:

[Alerta má prática- fidelização](#)

Vídeo [Como mudar de comercializador](#)

ERSE explica [Como mudar de comercializador](#)

ERSE explica [Que opções horárias podem escolher os consumidores](#)

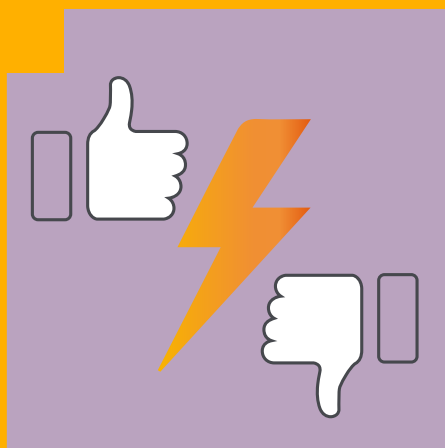
Consulte as diferentes faturas dos fornecedores de eletricidade em [Fatura Amiga](#) (projeto da DECO – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor, financiado pelo Plano de Promoção da Eficiência no Consumo de Energia Elétrica – PPEC-, aprovado pela ERSE)

### 6.2. O fornecedor pode cancelar o contrato?

O fornecedor de eletricidade apenas pode pôr fim ao contrato nas situações em que o consumidor utilize indevidamente a eletricidade (fraude ou cedência de energia a terceiros), após dois ou mais cortes nos 12 meses anteriores ou, ainda, se a interrupção se prolongar por mais de 30 dias.



# Resolução de conflitos



## 7. Resolução de conflitos

### 7.1. A quem reclamar de um problema com o fornecedor de eletricidade?

Comece por reclamar junto do próprio fornecedor. Use os canais de atendimento do fornecedor ou o [Livro de Reclamações Eletrónico](#).

As reclamações devem ser respondidas, por escrito, pelos fornecedores, no prazo de 15 dias úteis. Se a reclamação for apresentada no Livro de Reclamações, em papel ou eletrónico, a ERSE também recebe uma cópia da resposta enviada.

A falta de resposta no prazo de 15 dias úteis dá ao consumidor o direito a receber automaticamente uma compensação de 20 euros.

#### Saiba mais:

Vídeo [Como posso resolver um conflito com o fornecedor de energia](#)

Rede de [centros de arbitragem de conflitos de consumo](#)

### 7.2. Que entidades podem ajudar a resolver os conflitos com o fornecedor ou distribuidor de eletricidade?

Se com a resposta do fornecedor a reclamação não ficar resolvida, existem diversas entidades que podem informar e apoiar o consumidor de eletricidade. Desde a ERSE, a associações de consumidores, serviços municipais de informação e apoio ao consumidor e os centros de arbitragem de conflitos de consumo. Os centros de arbitragem de consumo são, entre outros, apoiados pelo Ministério da Justiça e pela ERSE, pois integram um tribunal arbitral que pode decidir o conflito com o fornecedor de eletricidade. O fornecedor é obrigado a aceitar a decisão do tribunal arbitral, que tem o mesmo valor que a de um tribunal judicial. O processo é rápido e gratuito.

### Saiba mais:

Vídeo [Como posso resolver um conflito com o fornecedor de energia](#)

Rede de [centros de arbitragem de conflitos de consumo](#)

Conheça o sistema de [defesa do consumidor](#)

Veja o [papel da ERSE na resolução de conflitos](#)

Contacte o Gabinete de Aconselhamento de Energia da DECO – Associação portuguesa para a Defesa do Consumidor pelo email [energia@deco.pt](mailto:energia@deco.pt)

Esclareça as suas dúvidas com a [assistente virtual da ERSE- GIA](#)

## 7.3. Existem entidades que podem ajudar a regularizar as dívidas?

Por vezes, as dificuldades de pagamento da eletricidade fazem parte de um problema maior, mas também existem entidades especializadas na ajuda aos consumidores com questões de endividamento, que analisam, (re)organizam e (re)negoceiam as dívidas com os prestadores de serviços.

### Saiba mais:

[Rede de Apoio ao Consumidor Endividado](#)

[Gabinete de Apoio ao Sobreendividado](#) da DECO – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor.

Gabinete de Orientação ao Endividamento do Consumidor [goec@iseg.ulisboa.pt](mailto:goec@iseg.ulisboa.pt)

## Medidas excepcionais



## 8. Medidas excecionais COVID-19

### 8.1. Quais as medidas para os consumidores de eletricidade em situação de desemprego, de quebra do rendimento familiar igual ou superior a 20% e de infeção pela doença COVID-19?

Para situações de desemprego, quebra de rendimentos do agregado familiar igual ou superior a 20% ou infeção por COVID-19, o fornecedor de eletricidade está obrigado a disponibilizar um plano de pagamento em prestações das faturas emitidas desde 1 de janeiro de 2021 e enquanto durar o estado de emergência, não podendo exceder a data de 30 de junho de 2021.

A fatura deve conter informação que permita ao consumidor aderir ao plano de prestações.

O número de prestações pode variar entre 6 e 12, podendo o consumidor acordar um número inferior. O valor mínimo de cada prestação será de 5 euros, exceto a última que pode ser inferior.

O pagamento da primeira prestação pode ser adiado até 60 dias a contar da data limite de pagamento constante da fatura e não haverá juros de mora ou outros encargos para o consumidor.

Durante o estado de emergência, fica proibida a entrada nas instalações dos consumidores de eletricidade, para recolha de leituras ou para outras intervenções no local de consumo, salvo em caso de avaria, de manutenção das condições de segurança ou para repor o fornecimento a pedido expresso do consumidor.

A proibição não abrange as zonas de utilização comum de prédios, nem outros lugares de uso não privativo.

Os fornecedores e os distribuidores devem reforçar a comunicação e os meios ao dispor do consumidor para que seja possível recolher o registo das leituras dos contadores.

### **Saiba mais:**

Covid 19 – Medidas Excepcionais em 2021

## **8.2. O que devem fazer os consumidores para ficarem abrangidos pelas medidas excepcionais?**

O termo da demonstração da quebra de rendimentos consta da Portaria n.º 149/2020, de 22 de junho. Os consumidores devem enviar aos fornecedores uma declaração sob compromisso de honra que ateste a quebra de rendimentos do agregado familiar igual ou superior a 20 % e ficar disponíveis para fornecer posteriormente documentos que o comprovem (recibos de vencimento, declaração da entidade patronal ou pagadora, ou outros documentos obtidos dos portais da Autoridade Tributária e Aduaneira e da Segurança Social).

### **Saiba mais:**

COVID-19 – Medidas Excepcionais em 2021

## **8.3. Existem mais medidas excepcionais aplicáveis a outros consumidores?**

O pagamento em prestações pode ser sempre solicitado ao fornecedor.

Se tem dificuldades em pagar as suas faturas de eletricidade, contacte o fornecedor e peça um plano de pagamento em prestações. A fatura tem informação sobre como fazer esse pedido. O número de prestações pode variar entre 6 e 12, salvo se o consumidor acordar um número de prestações inferior. O valor mínimo de cada prestação será de 5 euros, exceto a última prestação que pode ser inferior. Estão abrangidas por esta medida as faturas emitidas desde 1 de janeiro de 2021 e enquanto durar o estado de emergência, não podendo exceder a data de 30 de junho de 2021.

**Saiba mais:**

COVID-19 – Medidas Excecionais em 2021

## **8.4.** E o que é o apoio extraordinário referido na fatura de eletricidade?

É um apoio financeiro, temporário, único e irrepetível, associado ao aumento do consumo de eletricidade durante o confinamento e à descida acentuada da temperatura em janeiro de 2021. Este apoio será incluído nas faturas de eletricidade a partir de 15 de fevereiro e abrange os clientes domésticos com potência contratada até 6,9 kVA, incluindo os beneficiários da tarifa social, por um período de 15 dias (15 a 29 de janeiro).

Os beneficiários da tarifa social receberão ainda um apoio referente a 30 dias (15 de janeiro a 13 de fevereiro).

**Saiba mais:**

ERSE explica [Apoio Extraordinário ao Consumo de Energia Elétrica](#)

# Anexo



➤ Evite portas e janelas abertas nas divisões da casa que está a tentar aquecer ou esfriar.

➤ Regule a temperatura do frigorífico entre 3°C e 5°C e do congelador entre – 15°C e – 18°C.

➤ Descongele os alimentos ao natural ou no frigorífico. Evite usar o micro-ondas para esse efeito.

➤ Desligue o forno antes de finalizar o cozinhado. O forno mantém a temperatura durante algum tempo.

➤ Não deixe o ferro de engomar ligado se tiver que interromper a tarefa.

➤ Use lâmpadas LED e poupe num ano 8€/lâmpada. As lâmpadas LED duram oito vezes mais.

Conheça mais [Dicas de Poupança](#) no site da ERSE.



ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS ENERGÉTICOS  
Rua Dom Cristóvão da Gama, 1 – 3.º  
1400- 113 Lisboa  
Telefone: 213 033 200  
[www.erse.pt](http://www.erse.pt)

março 2021