

webinar

ELETRICIDADE: COMO POUPAR E RESOLVER CONFLITOS OU DIFICULDADES

10:00 - 16 dezembro 2020



Agenda

Como deve ler a fatura de eletricidade

Como pode reduzir o que paga

Como resolver conflitos e dificuldades

Agenda

Como deve ler a fatura de eletricidade

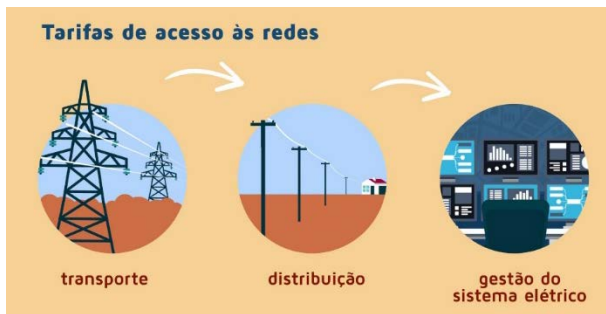
Como pode reduzir o que paga

Como resolver conflitos e dificuldades

Como deve ler a fatura de eletricidade

Para melhor compreender a fatura, devemos conhecer previamente um dos seus elementos principais – o preço final da eletricidade.

Vejamos então como se calculam os preços da eletricidade



Como deve ler a fatura de eletricidade



Valor fixado pela ERSE

Valor definido por cada comercializador

Valor fixado pelo Estado

Como deve ler a fatura de eletricidade

Vejam os componentes do preço e outros aparecem na sua fatura de eletricidade

Conteúdo da fatura

- O preço da energia (unitário e total)
- O preço da potência contratada
- O valor total e desagregado da Tarifa de Acesso às Redes
- O período de faturação
- As taxas e os impostos
- Os consumos reais e estimados
- As datas e meios para a comunicação de leituras
- Os prazos e meios de pagamento
- As consequências da falta de pagamento
- Os Custos de Interesse Económico Geral (CIEG)
- O valor do desconto da Tarifa Social, quando aplicável
- A diferença entre o valor pago e o que pagaria com a tarifa regulada



FATURAMIGA
Tudo sobre a sua eletricidade

Agenda

Como deve ler a fatura de eletricidade

Como pode reduzir o que paga

Como resolver conflitos e dificuldades

Como pode reduzir o que paga



Comparar preços

Mudar de comercializador

Escolher opção horária

Como pode reduzir o que paga

Comparar preços

[Simulador de preços](#)

- Manual do simulador
- Lista das ofertas em Portugal continental
- Perguntas & Respostas



Regime equiparado ao da
tarifa regulada

A fatura indica se o cliente está a pagar mais ou menos em relação ao preço regulado

Como pode reduzir o que paga

Mudar de comercializador



CONSULTE

A lista de comercializadores e as suas propostas



COMPARE

Os preços e outras condições: duração do contrato, período de fidelização e penalizações, outros serviços, etc.



CONTRATE

O novo comercializador trata de todos os procedimentos necessários à mudança

Como pode reduzir o que paga

Escolher opção horária



3 Opções Horárias



- **Simples**
- Bi-horária
- Tri-horária

Existem três opções horárias para a faturação do consumo de eletricidade. Na opção **simples**, os preços são iguais em todas as horas e dias da semana.

• Bi-horária



Na opção **bi-horária**, o dia divide-se em horas **fora de vazio**, quando há mais consumo e o preço sobe, e horas de **vazio**, geralmente à noite, quando há menos consumo e o preço desce.

Como pode reduzir o que paga

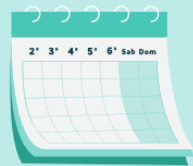
Escolher opção horária



Ciclos de contagem



Diário



Semanal

Para além da opção horária escolhida, o consumidor pode optar por um ciclo de contagem **diário** ou **semanal**.



verão



inverno

Os ciclos de contagem têm variações entre **verão** e **inverno**...

Como pode reduzir o que paga

Escolher opção horária

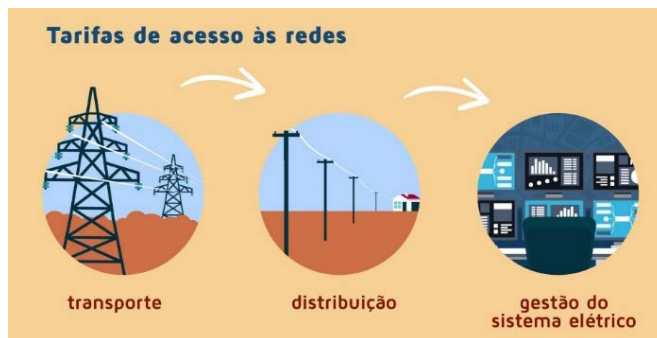


Para que a opção **bi-horária** ou **tri-horária** seja vantajosa e possa reduzir a sua fatura mensal...

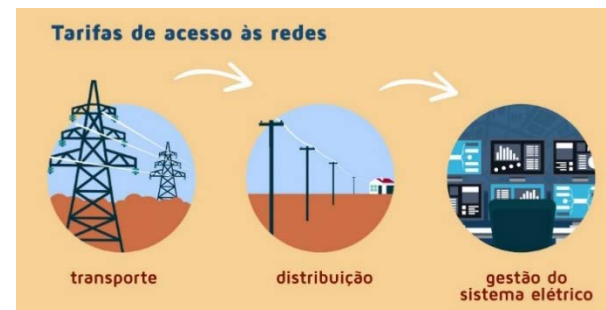


...o consumidor deve fazer os maiores consumos nos **períodos de vazio**.

Como pode reduzir o que paga



Como pode reduzir o que paga



Quem?



1. Beneficiários das seguintes prestações sociais:
 - a. Complemento solidário para idosos
 - b. Rendimento social de inserção
 - c. Subsídio de desemprego
 - d. Abono de família
 - e. Pensão social de invalidez do regime especial de proteção na invalidez ou do complemento da prestação social para a inclusão
 - f. Pensão social de velhice.

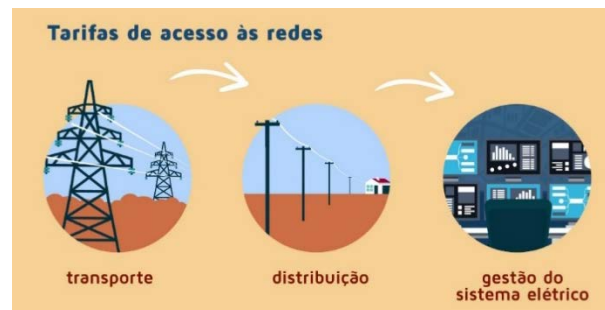
OU

2. Tenham um rendimento anual até 5,808 €, acrescido de 50% por cada elemento do agregado familiar até ao máximo de 10.

+

Titular do contrato + consumo doméstico em habitação permanente + potência contratada até 6,9 kVA

Como pode reduzir o que paga



Como?

- **Atribuição automática**

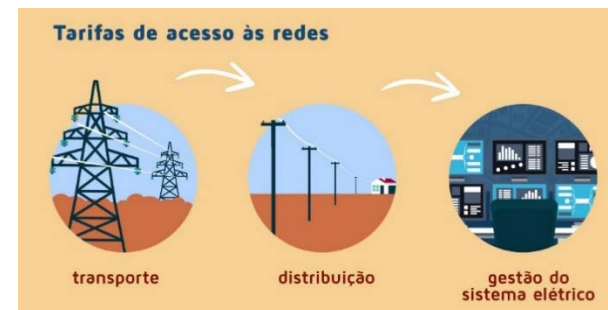
A Direção Geral de Energia e Geologia identifica os consumidores com direito à tarifa social (em caso de dúvida contacte 808 100 808 ou em www.dgeg.gov.pt).

- **Entrega de comprovativo ao comercializador**

Pode solicitar declaração junto da Segurança Social ou da Autoridade Tributária, consoante a condição que reúne.



Como pode reduzir o que paga

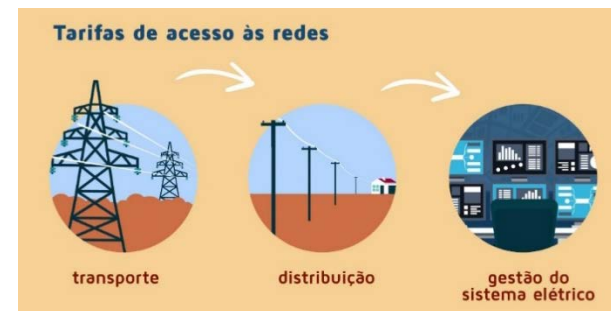


O quê?



- Desconto na sua fatura (sem taxas e impostos)
- Para 2020, o desconto é em média 33,8%
Use a [calculadora](#) da ERSE para saber que descontos pode ter na sua fatura
- O Governo fixa o desconto e a ERSE aplica-o à Tarifa de Acesso às Redes
- O desconto é igual para todos os consumidores, quer estejam no mercado regulado, quer estejam no mercado liberalizado.
- Contacte a ERSE (em caso de dúvida sobre a aplicação do desconto) através do [Livro de Reclamações Eletrónico](#) ou em www.erse.pt

Como pode reduzir o que paga

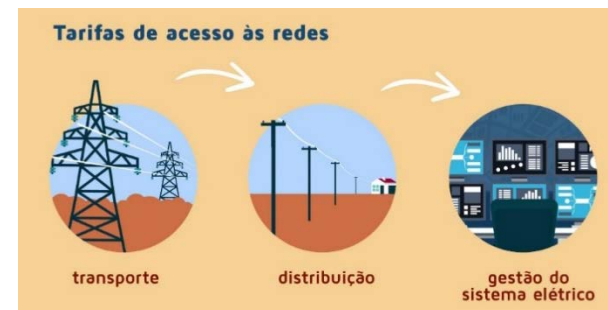


Potência Contratada



- A potência contratada é escolhida quando se faz o contrato de eletricidade
- Quanto mais aparelhos ligar ao mesmo tempo maior terá de ser o escalão de potência contratada
- Quanto maior for a potência contratada, maior será o valor a pagar na fatura
 - É um valor fixo (não varia em função do consumo)
 - Uma parte deste valor está incluído na Tarifa de Acesso às Redes (reflete o custo das redes elétricas para todos os consumidores)
 - Outra parte é incluída na margem de comercialização (parcela de energia), que difere entre comercializadores.

Como pode reduzir o que paga



Que potência contratada pode escolher

- Para a maioria das instalações domésticas (monofásicas) pode escolher entre os seguintes escalões de potência contratada:

1,15 kVA - 2,3kVA - 3,45kVA - 4,6kVA - 5,75kVA - 6,9kVA - 10,35kVA

- Com base nos aparelhos que usa ao mesmo tempo, veja qual a potência contratada recomendada pelo [simulador](#)
 - Se o quadro elétrico disparar, tem duas opções:
 - Não usar alguns aparelhos ao mesmo tempo
 - Aumentar a potência contratada
 - Se o quadro elétrico nunca dispara, pode haver margem para diminuir a potência contratada.
- *Novo RRC – redução da potência antes do corte*

Como pode reduzir o que paga

IVA – Imposto sobre o Valor Acrescentado



1. A taxa de IVA reduzida (6%)¹ é aplicada:

- À componente fixa (de potência) da tarifa de acesso às redes, para consumidores com uma potência contratada até 3,45 kVA.
- À Contribuição para o Audiovisual (CAV).

2. A taxa de IVA intermédia (13%) é aplicada: (desde 1 de dezembro de 2020)

- Ao consumo de eletricidade que não exceda 100 kWh, num período de 30 dias, para consumidores com potência contratada até 6,9 kVA.
- Às famílias com 5 ou mais elementos, ao consumo de eletricidade que não exceda 150 kWh, a partir de 1 de março de 2021.

3. A taxa de IVA normal (23%) é aplicada:

- Ao consumo de eletricidade que exceda os 100 kWh (ou 150kWh, a partir de 1 de março de 2021, no caso de famílias com 5 ou mais elementos).
- Ao valor remanescente da potência contratada.
- Aos fornecimentos a clientes com potência contratada superior ou igual a 10,35kVA.

Como pode reduzir o que paga



Contribuição para o Audiovisual - CAV

(Isenção até 400 kWh consumo/ano)

Isenção parcial de 1,85€ na CAV = 1€ + IVA 6%

Têm isenção parcial na CAV os beneficiários de:

- a) complemento solidário para idosos
- b) rendimento social de inserção
- c) subsídio social de desemprego
- d) 1.º escalão do abono de família
- e) pensão social de invalidez.

Imposto Especial de Consumo- IEC - Isenção



Como pode reduzir o que paga

- Use lâmpadas LED e poupe num ano até 8€/lâmpada.

Use as máquinas de lavar com a carga completa e num programa de baixa temperatura.



A leitura do contador comunicada por si tem o mesmo valor que a realizada pela empresa. Evite estimativas.



- Verifique se a iluminação em cada divisão da casa está sobredimensionada.

Desligue algumas lâmpadas.



dicas

 ERSE
ENTIDADE REGULADORA
DOS SERVIÇOS ENERGÉTICOS



- Coloque janelas eficientes e isole paredes, tetos e pavimento da sua casa. Ganhará em conforto e poupará dinheiro em climatização.



Se a fatura abranger um período maior que o habitual, pode pagar em prestações e sem juros.



- Os aparelhos em *stand-by* continuam a gastar energia, desligue-os totalmente.



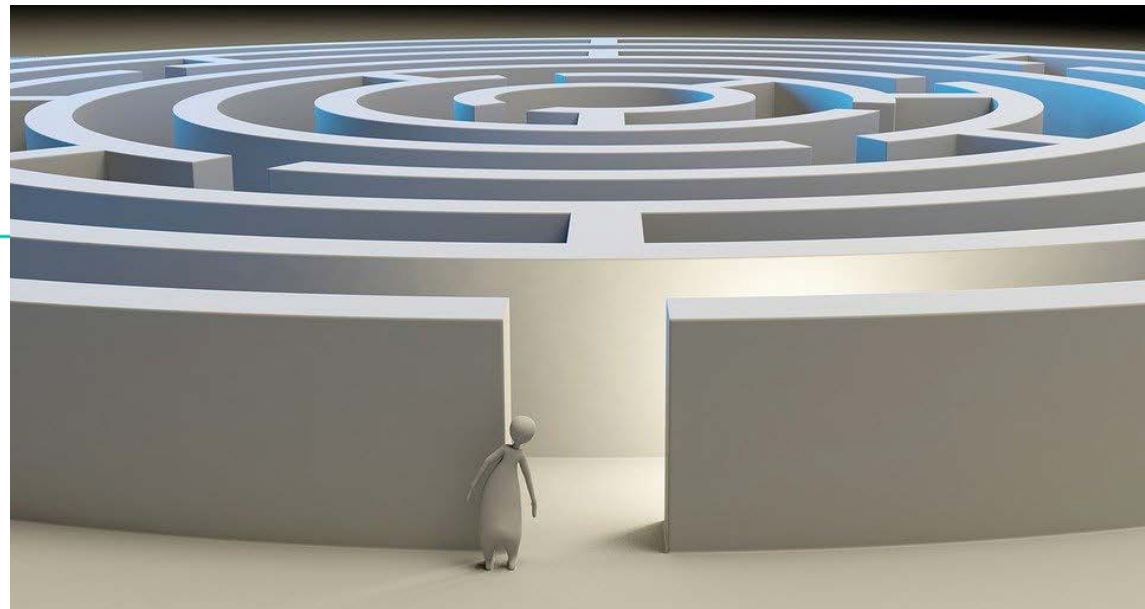
Agenda

Como deve ler a fatura de eletricidade

Como pode reduzir o que paga

Como resolver conflitos e dificuldades

Como resolver um Conflito de Consumo?



As Reclamações e o Sistema de Defesa do Consumidor

É UM CONSUMIDOR? TEM UM CONFLITO DE CONSUMO?

CONTACTOU A EMPRESA PESSOALMENTE, POR E-MAIL OU CARTA?

Não conseguiu resolver o conflito ?

INFORME-SE E PEÇA APOIO

RECLAME/DENUNCIE

Utilize o
LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Físico

Eletrónico

Operadores
económicos
obrigados a
responder em 15 dias
úteis

Entidades Fiscalizadoras ou
reguladoras

Centro de
Informação
Autárquico
ao Consumidor -
CIAC

RESOLVA

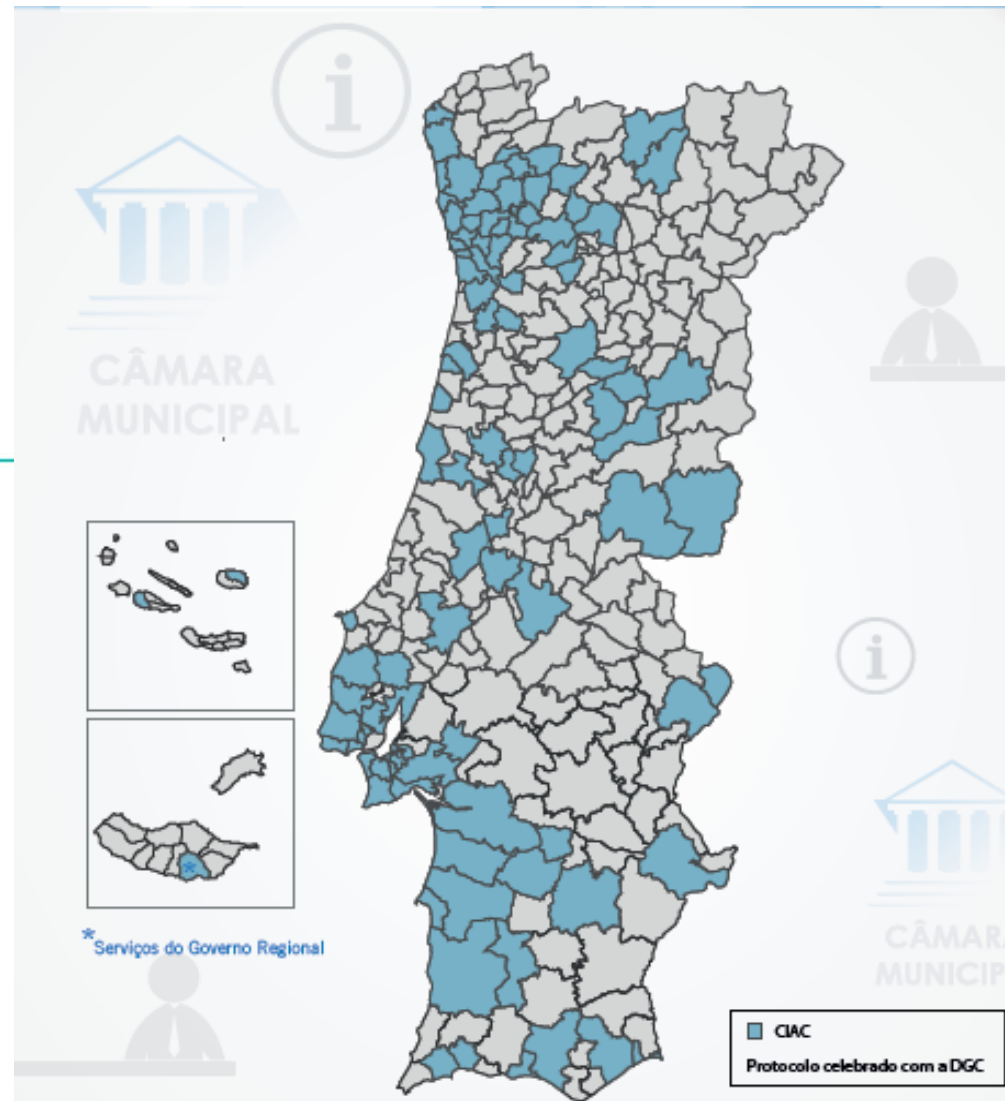
RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS DE CONSUMO

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE
CONSUMO

FÁCIL, CÉLERE E EFICAZ



CIAC
CENTRO DE INFORMAÇÃO
AUTÁRQUICO AO CONSUMIDOR



A Resolução Alternativa de Litígios de Consumo em Portugal



12 Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo (RAL)

Atividades | Serviços prestados pelas Entidades RAL

- Informação aos consumidores;
- Mediação
- Conciliação
- Arbitragem

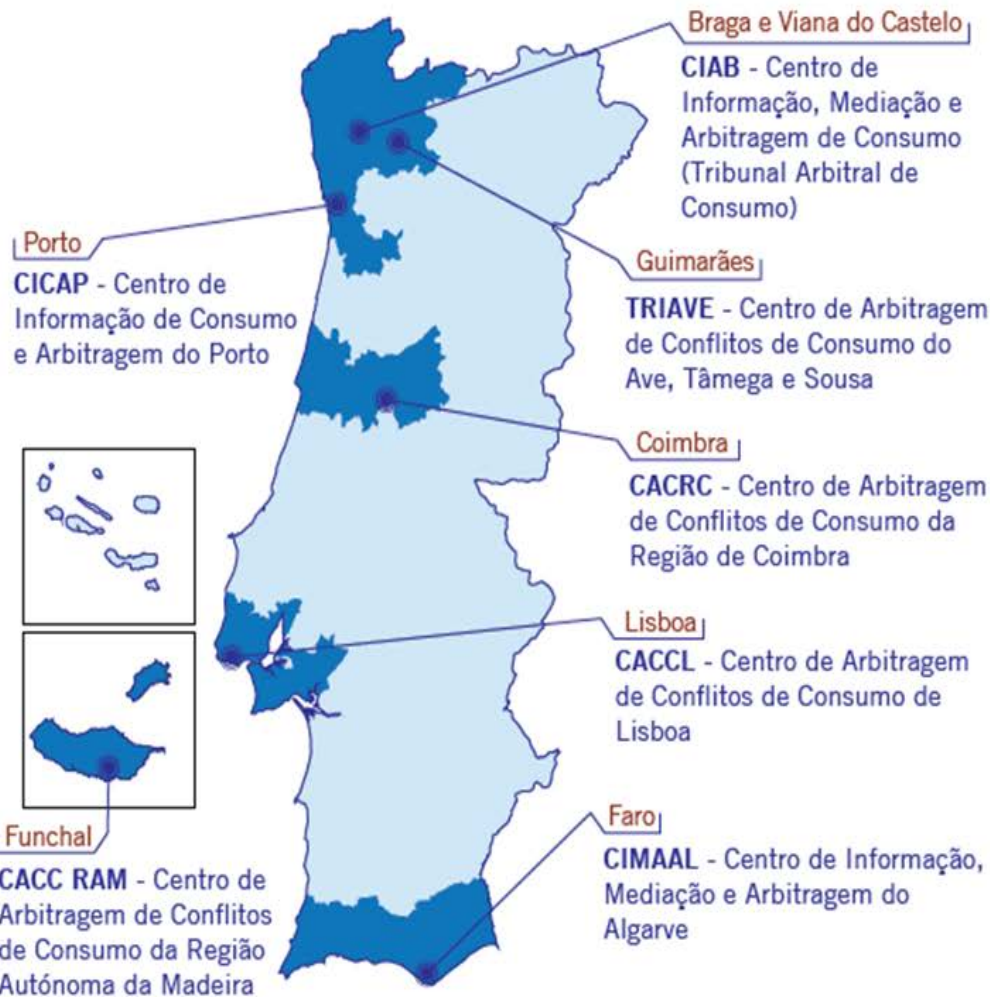
Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro

(Transposição da Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo (RAL))

Estabelece os procedimentos de resolução extrajudicial de litígios nacionais e transfronteiriços promovidos por entidades de RAL reconhecidas em Portugal e notificadas à Comissão Europeia



Entidades RAL de competência genérica regional



Entidades RAL de competência genérica nacional

- **CNIACC** - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo
- **CAUAL** - Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa


Entidades RAL de competência específica

- **CASA** – Centro de Arbitragem do Setor Automóvel
- **CIMPAS** - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Seguros
- **Provedor APAVT** - Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo

A atividade dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo está dependente:

- 1. Autorização da Direção-Geral de Política de Justiça;
- 2. Inscrição prévia em lista gerida pela Direção-Geral do Consumidor, que depois comunica-a à Comissão Europeia.

Alguns princípios a que estão vinculados estas entidades:
Independência, imparcialidade, transparência

- 
- ✓ As Entidades RAL devem assegurar que as partes não têm de recorrer a um advogado e podem fazer-se acompanhar ou representar por terceiros;
 - ✓ Procedimentos de RAL são gratuitos ou estão disponíveis para os consumidores contra o pagamento de uma taxa de valor reduzido;
 - ✓ Procedimentos de RAL **decididos no prazo máximo de 90 dias** a contar da data em que a entidade de RAL receba o processo de reclamação completo.



Arbitragem necessária desde 2011 para os Serviços Públicos Essenciais

- ✓ **Eletricidade e Gás**
- ✓ **Água e resíduos**
- ✓ **Comunicações Eletrónicas e serviços Postais**
- ✓ **Transportes Públicos**



Os consumidores podem obrigar as empresas a submeterem-se à resolução de conflitos através do sistema da Arbitragem.



Lei n.º 63/2019, de 16 de agosto – Mediação e Arbitragem obrigatória até €5.000

Obrigação dos fornecedores de bens e prestadores de serviços informarem os consumidores sobre as entidades de RAL disponíveis caso haja imposi o legal ou às quais estão vinculados por adesão. A Autoridade de Segurança Alimentar e Econ mica: fiscaliza o cumprimento do dever de informa o dos operadores econ micos.

Sabia que os conflitos de consumo até 5.000  estão sujeitos   media o e arbitragem necessária?



RESOLU O DE CONFLITOS
DE CONSUMO

Uma justiça:

- Simples
- Rápida
- Acessível

Resolu o de conflitos através de Media o, Concilia o e Arbitragem



FÍSICO

ELETRÓNICO

Bem-vindo ao Livro de Reclamações

1 Livro de Reclamações
em diferentes formatos



Se é Consumidor
coloque as suas dúvidas
e peça informações
à Entidade Reguladora/Fiscalizadora



Apresente a sua reclamação
ao operador / prestador de serviços



Apresente a sua sugestão ou elogio
ao operador / prestador de serviço



Consulte os detalhes
estado da sua reclamação



O Livro de Reclamações em formato eletrónico

GRANDES NÚMEROS:

323 298 Reclamações

15 799 Pedidos de Informação

1 802 Elogios

938 Sugestões

321 047 Empresas registadas

33 Entidades reguladoras/fiscalizadoras
integradas



Endividamento – Algumas entidades a quem Recorrer



GOEC - Gabinete de Orientação ao Endividamento dos Consumidores – criado em 2006, é resultado de um protocolo celebrado com a Direcção-Geral do Consumidor) e o ISEG - Instituto Superior de Economia e Gestão

GAS – Gabinete de Apoio ao Sobre-Endividado - criado em 2000 pela Associação Portuguesa de Proteção do Consumidor (DECO)

- ✓ **Informar de forma clara e acessível**
- ✓ **Capacitar os consumidores e empresas**
- ✓ **Simplificar a resolução de litígios de consumo**
- ✓ **Divulgar os meios de resolução de conflitos de consumo**



Dúvidas?

E-mail :

sonia.passos@dg.consumidor.gov.pt

t

DIREÇÃO-GERAL DO CONSUMIDOR

Praça Duque de Saldanha, n.º 31
1069-013 Lisboa

Visite-nos em | Visit us at:
www.consumidor.gov.pt

Fale connosco | Contact us:
+351 21 356 46 00 | dgc@dg.consumidor.pt

Apoio ao Consumidor | Consumer Helpline:
+351 213847483

