

CORTE POR FALTA DE PAGAMENTO

Saiba o que fazer



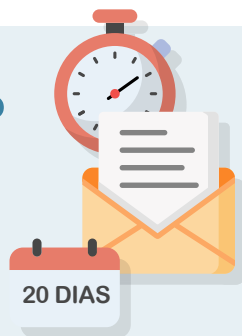


Como evitar o corte?

Contacte o comercializador. Se não conseguir pagar tudo de uma vez, peça um plano de pagamento em prestações. Habitualmente os comercializadores ajudam a resolver a situação.

Existe um pré-aviso de corte?

Sim, é obrigatório enviar um pré-aviso, escrito, com 20 dias de antecedência.



Que informação tem o pré-aviso?

- Causa do corte
- Como evitar o corte
- Custos do corte e da religação do fornecimento





Podem reduzir a potência contratada?



Sim, na eletricidade, antes do corte, a potência contratada deve ser reduzida para o mínimo de 1,15 kVA, por fase, depois de avisado o cliente com 5 dias de antecedência.

Com esta redução de potência fica com dificuldade em utilizar os eletrodomésticos.

Se continuar sem pagar, o serviço pode ser cortado 20 dias a partir da data da redução da potência.

O serviço pode ser cortado ao fim-de-semana?

O corte **NÃO PODE SER FEITO** à sexta-feira, nas vésperas de feriados, nos feriados, nem durante os fins-de-semana.





Quando é feita a religação?

Depois de pagar ou de fazer um acordo de pagamento o comercializador tem, no máximo, 30 minutos para comunicar ao operador de rede que depois faz a religação ou reposição da potência contratada nos seguintes prazos máximos.

ELETRICIDADE

Prazo de 6 horas (12 horas se ainda não tem um contador integrado em rede inteligente).

O prazo não conta entre as 0h00 e as 8h00, nem nos feriados e fins-de-semana, exceto se for cliente prioritário.

Pode pedir a religação urgente (até 3 horas ou até 4 horas se ainda não tem um contador integrado em rede inteligente), pagando um valor adicional.



GÁS NATURAL

Prazo de 12 horas.

O prazo não conta entre as 0h00 e as 8h00, nem nos feriados e fins-de-semana.

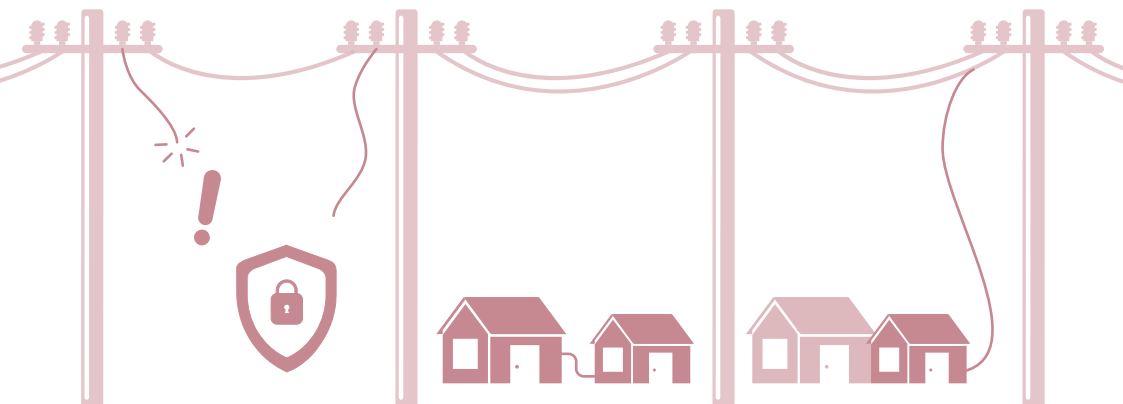
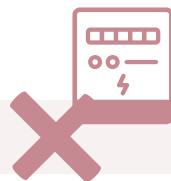
Pode pedir a religação urgente (até 4 horas), pagando um valor adicional.





Outras causas de corte

- Falta de acesso ao contador
- Casos fortuitos ou de força maior
- Razões de segurança ou serviço
- Cedência de energia a terceiros
- Apropriação indevida de energia





ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR DE ENERGIA



21 303 32 00

Dias úteis
09:00 às 19:00



ERSE - Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos

Rua Dom Cristóvão da Gama, 1- 3.º
1400- 113 Lisboa
+351 213 033 200
erse@erse.pt
www.erse.pt