

# Suspensão da interrupção do fornecimento de energia

4 de junho de 2020

Para qualquer tema... <https://www.erse.pt/covid-19/covid-19/>

The image shows a screenshot of the ERSE website. The browser address bar displays the URL <https://www.erse.pt/covid-19/covid-19/>. The website's main navigation menu includes **INÍCIO**, **INSTITUCIONAL**, **ATIVIDADE**, **COMUNICAÇÃO**, **AGENDA**, and **COVID-19**. The **COVID-19** menu item is highlighted with an orange circle. Below the navigation, the page content is displayed. On the left, there is a teal banner with the text "QUE OPÇÕES HORÁRIAS PODEM ESCOLHER OS CONSUMIDORES DE ELETRICIDADE?" and a "VEJA O VÍDEO" button. The main content area shows the ERSE logo and the same navigation menu. Below the menu, the page title is "COVID-19" and there is a sub-header "2020". The main content area lists several news items, including "Nota Interpretativa do Regulamento n.º 356-A/2020" dated 26/05/2020 and "ERSE aprovou prolongamento do período de regulação 2018-2020 do setor elétrico até 2021" dated 11/05/2020.

## Em especial, ter em atenção:

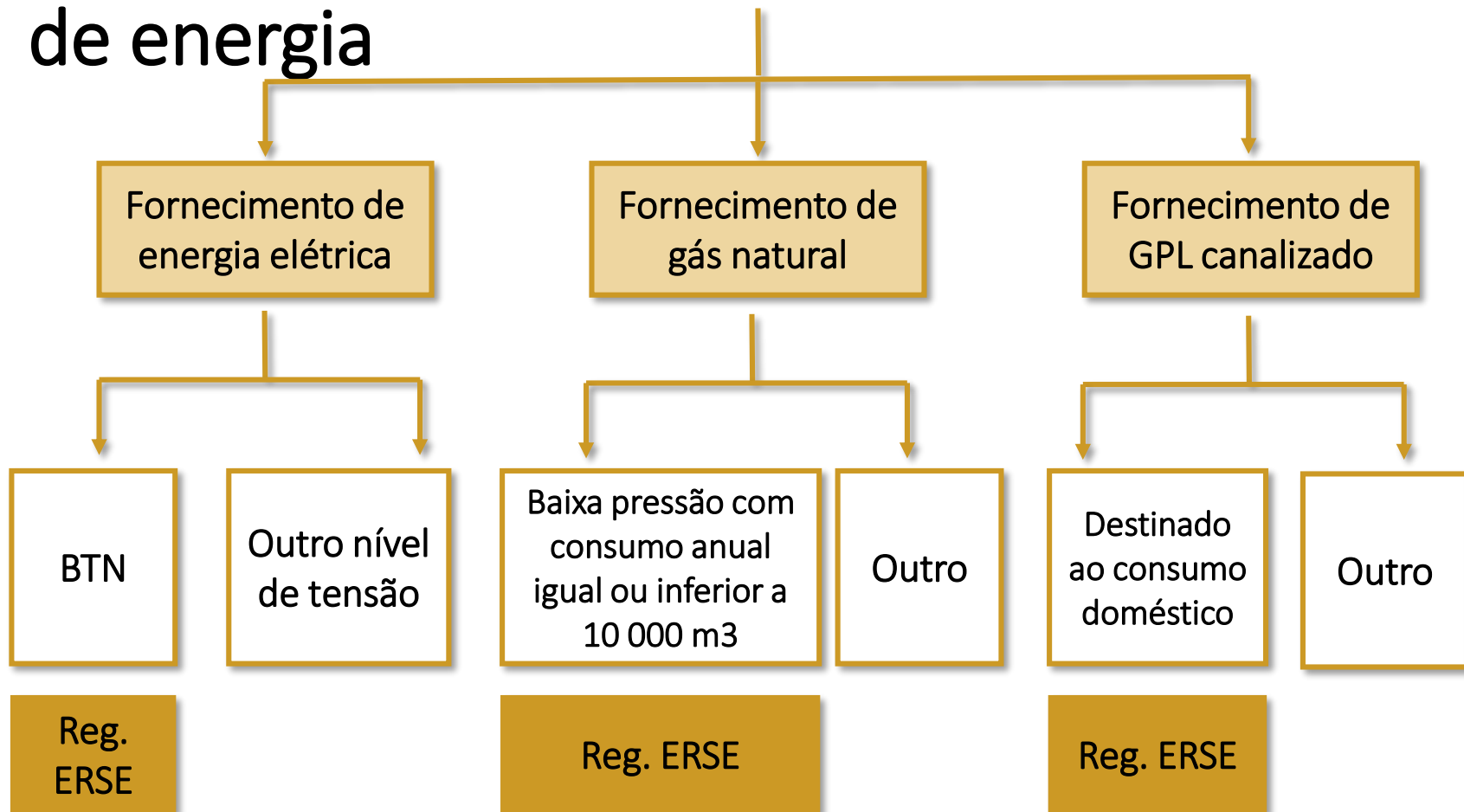
- [Lei n.º 7/2020](#), alterada pela [Lei n.º 18/2020](#);
- [Regulamento n.º 255-A/2020](#), de 18 de março;
- [Nota interpretativa](#) quanto à aplicação do Regulamento n.º 255-A/2020, de 18 de março;
- [Perguntas e Respostas](#) sobre as medidas no setor da energia;
- [Regulamento n.º 356-A/2020](#), de 8 de abril;
- [Nota Interpretativa](#) quanto à aplicação do Regulamento n.º 356-A/2020, de 8 de abril.

# Suspensão da interrupção do fornecimento de energia

# Suspensão da interrupção do fornecimento de energia

- Lei n.º 7/2020, alterada pela Lei n.º 18/2020;
- Regulamentos da ERSE.

# Suspensão da interrupção do fornecimento de energia





Regras da Lei n.º 7/2020 (alterada pela Lei n.º  
18/2020)

# Suspensão da interrupção do fornecimento de energia

## Artigo 4.º

### Garantia de acesso aos serviços essenciais

*1 - Não é permitida, até 30 de setembro de 2020, a suspensão do fornecimento dos seguintes serviços essenciais, previstos no n.º 2 do artigo 1.º da Lei n.º 23/96, de 26 de julho:*

- a) Serviço de fornecimento de água;*
- b) Serviço de fornecimento de energia elétrica;*
- c) Serviço de fornecimento de gás natural;*
- d) Serviço de comunicações eletrónicas.*

**Nota:** A lei não distingue as situações.



# Suspensão da interrupção do fornecimento de energia

## Artigo 4.º

### Garantia de acesso aos serviços essenciais

*2 - A proibição de suspensão prevista no número anterior aplica-se quando motivada por situação de desemprego, quebra de rendimentos do agregado familiar igual ou superior a 20 %, ou por infeção por COVID-19.*

*(...)*

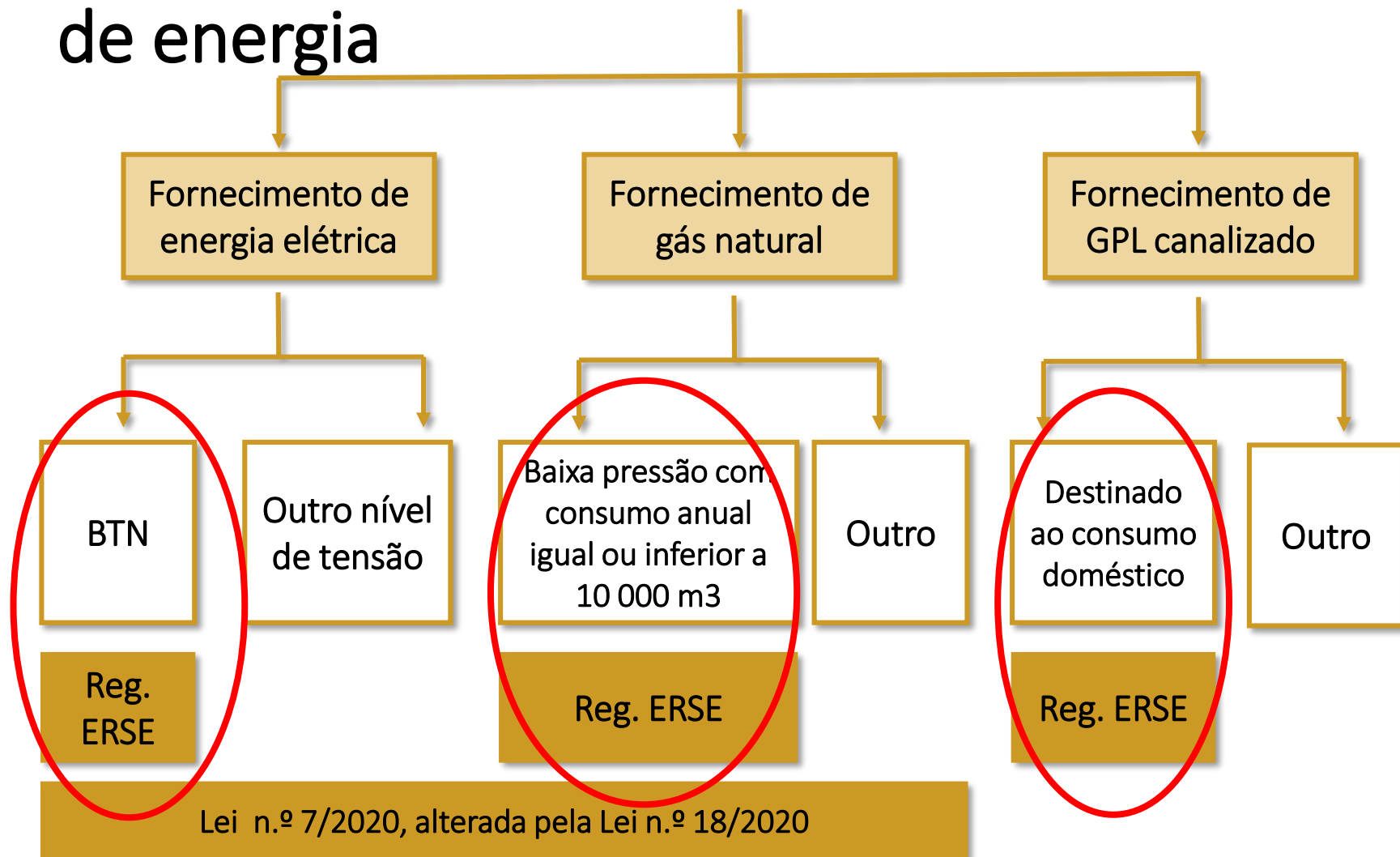
*6 - A demonstração da quebra de rendimentos é efetuada nos termos de portaria a aprovar, no prazo de 15 dias, pelos membros do Governo responsáveis pelas áreas das comunicações, do ambiente, da energia e da administração local.*

Ou seja, a não suspensão da prestação do serviço está dependente da situação prevista no n.º 2. Para o efeito, deverá ser aprovada Portaria até meados de junho.



# Regras dos Regulamentos da ERSE

# Suspensão da interrupção do fornecimento de energia



# Suspensão da interrupção do fornecimento de energia – Âmbito de aplicação

- Fornecimento de energia elétrica em baixa tensão normal (art. 2.º Reg. 255-A/2020);
  - Fornecimento de gás natural *baixa pressão com consumo anual igual ou inferior a 10 000 m<sup>3</sup>* (art. 2.º Reg. 255-A/2020);
  - Fornecimento de GPL canalizado, destinado ao consumo doméstico (art. 3.º Reg. 255-A/2020).
- Incluindo domésticos e não domésticos

# Suspensão da interrupção do fornecimento de energia - Medida

Regulamento n.º 255-A/2020

## Artigo 2.º

### Regras excepcionais relativas ao prazo de interrupção

- 1 - *O fornecimento de energia elétrica e de gás natural em Baixa Tensão Normal e baixa pressão com consumo anual igual ou inferior a 10 000 m<sup>3</sup> (n) passa apenas a poder ser interrompido, nos casos de facto imputável ao cliente, **volvidos 30 dias adicionais face ao termo regulamentarmente previsto.***
- 2 - *O prazo adicional a que se refere o número anterior pode, em função do evoluir das circunstâncias, vir a ser prorrogado pela ERSE.*
- 3 - *O disposto no presente regulamento não impede interrupções de fornecimento quando estas visem **salvaguardar a segurança de pessoas e bens.***

# Suspensão da interrupção do fornecimento de energia - Medida

Regulamento n.º 255-A/2020

## Artigo 3.º

### Regime de interrupção do GPL canalizado

*O disposto no artigo 2.º aplica-se com as necessárias adaptações ao serviço de fornecimento de GPL canalizado destinado ao consumo doméstico, enquanto serviço público essencial.*



# Suspensão da interrupção do fornecimento de energia - Medida

**Atenção! Regras gerais para interrupção:** Os motivos justificativos continuam os mesmos.

- Artigo 75.º [RRC-SE](#);
- Artigo 61.º [RRC-GN](#).



# Suspensão da interrupção do fornecimento de energia - Prazos

- Mas a interrupção apenas pode ocorrer “*volvidos 30 dias adicionais face ao termo regulamentarmente previsto*”.

## Quando se vence este prazo?



Após os 30 dias decorre o prazo normal estabelecido no RRC (pré-aviso). Ou seja, se a interrupção se der por facto imputável ao cliente, a estes 30 dias somam-se os 20 dias de pré-aviso previstos no RRC (artigos 137.º/3 RRC-SE; 121.º/3 RRC-GN).



# Suspensão da interrupção do fornecimento de energia - Prazos



**Exceção:** Se estiver em causa a segurança de pessoas e bens (artigo 2.º, n.º 3 do Reg. 255-A/2020).

# Contacto com o consumidor

---

## Contacto com o consumidor

- Atendimento telefónico;
- Regras de contacto presencial.



# Atendimento telefónico

# Atendimento telefónico



- Lei n.º 7/2020 (de acordo com a [Declaração de Retificação n.º 18/2020](#)) impõe que, no prazo de 90 dias (a contar de dia 11 de abril), as empresas **fornecedoras de serviços públicos essenciais** (v.g., eletricidade, gás natural e GPL canalizado) **disponibilizem contacto telefónico com prefixo “2” para contacto com os clientes.**



## Regras de contacto presencial

# Regras de contacto presencial

Artigo 9.º Regulamento 255-A/2020

Situações de urgência e clientes prioritários

*Com exceção das situações de comprovada urgência e junto de clientes prioritários, incluindo para restabelecimento do fornecimento, os operadores das redes de distribuição, comercializadores de último recurso e comercializadores **devem evitar as ações que impliquem deslocação e contacto direto com o cliente em sua casa**, reforçando os meios de **comunicação à distância** tendo em vista a comunicação de **leituras**, o esclarecimento de **dúvidas** ou o estabelecimento de **planos de pagamento**.*

# Regras de contacto presencial

- Em princípio, o distribuidor não faz contagem ao domicílio. **Procure enviar a contagem para os números identificados na sua fatura.**
- As avarias continuam a ter tratamento, mas o tempo de espera pode ser superior (artigo 10.º/1 Reg. 255-A/2020).
- **As ligações à rede mantêm-se para as instalações prioritárias** (v.g., hospitais e demais instalações de saúde, incluindo as instalações que sejam mobilizadas para esse regime com carácter excecional, bem como instalações de segurança pública e de proteção civil – art. 6.º Reg. 255-A/2020).





# Regras de contacto presencial



**Nota:** O artigo 11.º do Regulamento n.º 255-A/2020 impõe que operadores, CUR e comercializadores mantenham a ERSE informada sobre planos de contingência.



EDIFÍCIO RESTELO  
Rua Dom Cristóvão da Gama, 1, 3.º  
1400-113 Lisboa  
Portugal  
Tel: +(351) 21 303 32 00  
Fax: +(351) 21 303 32 01 • e-mail: [erse@erse.pt](mailto:erse@erse.pt)  
url: <http://www.erse.pt>

Obrigado pela  
atenção,