

PERGUNTAS E RESPOSTAS
SOBRE AS MEDIDAS NO SETOR DA ENERGIA
Regulamento n.º 255-A/2020, de 18 de março

Março 2020

A ERSE disponibiliza este documento com perguntas e respostas sobre as medidas excepcionais adotadas no setor da energia, para ajudar a melhor compreender a aplicação do Regulamento n.º 255-A/2020, de 18 de março (que aprovou inicialmente essas medidas).

1. Existem medidas de contingência para o setor da energia?

*Sim, a ERSE aprovou (através do Regulamento n.º 255-A/2020, de 18 de março) **um conjunto de medidas excepcionais** a aplicar ao fornecimento de eletricidade, de gás natural e outros gases combustíveis.*

2. Que medidas de contingência se adotaram para a energia?

*A ERSE **aprovou regulamentação** que estabelece que, enquanto vigorarem as medidas excepcionais, não se podem efetuar cortes de fornecimento, por exemplo por falta de pagamento de faturas. Os atrasos de pagamento são também isentos de juros de mora e os clientes têm direito a pagamentos em prestações dos valores faturados.*

3. Se tiver dificuldades em pagar a fatura de eletricidade ou de gás natural, o que posso fazer?

*Se tiver dificuldade em efetuar o pagamento da sua fatura, pode solicitar ao seu fornecedor para fazer o **pagamento de forma repartida** (em prestações).*

Uma vez que os consumidores não devem sair de casa, o pagamento deve privilegiar formas remotas, por exemplo através da internet.

A ERSE regulamenta a execução dos planos de pagamento, para garantir uma aplicação uniforme por todos os fornecedores.

4. As medidas aplicam-se desde quando?

*As medidas são aplicáveis desde **13 de março de 2020**.*

5. As medidas aplicam-se a todos os consumidores?

Não. As medidas estão especialmente dirigidas a consumidores residenciais e a muito pequenos negócios – na terminologia do setor energético, a clientes do fornecimento de eletricidade em baixa tensão normal (BTN) e do fornecimento de gás natural em baixa pressão com consumo anual até 10 000 m³ (de gás natural).

*É também salvaguardada a situação de **clientes prioritários** – hospitais, bombeiros, proteção civil, forças de segurança e quem dependa de equipamento médico elétrico – aos quais é dado tratamento prioritário e urgente.*

6. As empresas vão continuar a fazer a leitura do meu contador de eletricidade ou de gás?

*Em princípio **não**. A situação de contingência que o país vive desaconselha a deslocação de pessoas, incluindo as que realizam as leituras dos contadores. Por essa razão é fortemente aconselhado que **forneça a leitura do seu contador** pelos meios habitualmente disponibilizados e que pode consultar na sua fatura de eletricidade ou gás.*

7. O que acontece se houver uma avaria que impeça o fornecimento de eletricidade ou de gás?

*As **avarias continuarão a ter tratamento**, embora possam registar-se atrasos na deslocação e resposta ao pedido de assistência. Por exemplo, se o prazo previsto para intervenção é de 3 horas, nesta altura este prazo pode ir até 4 horas e meia.*

8. E se precisar de uma ligação, para poder ter fornecimento de eletricidade e de gás natural?

*As ligações, com o objetivo de assegurar o fornecimento de eletricidade e de gás natural, neste período de contingência, estão **restringidas àquelas que sejam urgentes e necessárias**. Os operadores de rede devem dar **prioridade** a estas ações.*

9. As medidas preveem isenção de pagamento de juros de mora. Isso é aplicado apenas ao prazo de 30 dias de extensão do pré-aviso?

*Não. A partir de 13 de março, a **isenção de juros de mora** aplica-se a todo o período incluindo os 20 dias do pré-aviso original e os 30 dias da sua extensão.*

10. O meu fornecedor deve adotar um plano de contingência para a pandemia de COVID-19?

*Não é obrigatório que um fornecedor adote um plano de contingência, mas a ERSE tem já informação que a grande maioria dos operadores o fez. **Quando existe, esse plano deve ser comunicado à ERSE** para verificar que o mesmo não contém atuações ou medidas que não se justifiquem no atual contexto.*

O seu fornecedor muito provavelmente enviar-lhe-á informação das medidas de contingência que adotou.