Os meus direitos durante a Pandemia COVID19

SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS

VERSÃO ATUALIZADA A 15.01.2021

DECO
SEMPRE CONSIGO

Índice

5 Síntese do Guia

6 Eletricidade e Gás Natural.

10 Gás de Botija.

12 Água.

15 Comunicações Eletrónicas.

Síntese do Guia

Este guia destina-se a informar todos os consumidores sobre os seus direitos nos serviços públicos essenciais durante a pandemia do COVID-19, com a atualização introduzida pela Lei n.º 75-B, de 31 de dezembro de 2020, também denominada como Lei do Orçamento de Estado para 2021.

Quais os serviços públicos essenciais que este guia aborda:

Eletricidade e Gás Natural

Gás de Botija

Água

Comunicações Eletrónicas

Eletricidade e Gás Natural

Direitos Excecionais

Durante uma crise pandémica os seus direitos não podem ser limitados. Aliás surgiu um conjunto de direitos excecionais durante a pandemia do COVID-19. Estes decorrem da Lei n.º 7/2020, de 10 de abril, e atualmente da Lei n.º 75-B/2020, de 31 de dezembro de 2020, também denominada como Lei do Orçamento de Estado para 2021.

1

Desde 1 de janeiro e até 30 de junho de 2021, o fornecimento de eletricidade e gás natural não pode ser cortado por falta de pagamento de faturas.

2

No caso de existirem valores em dívida relativos ao fornecimento destes serviços, deve ser elaborado em tempo razoável um plano de pagamento adequado aos seus rendimentos atuais.

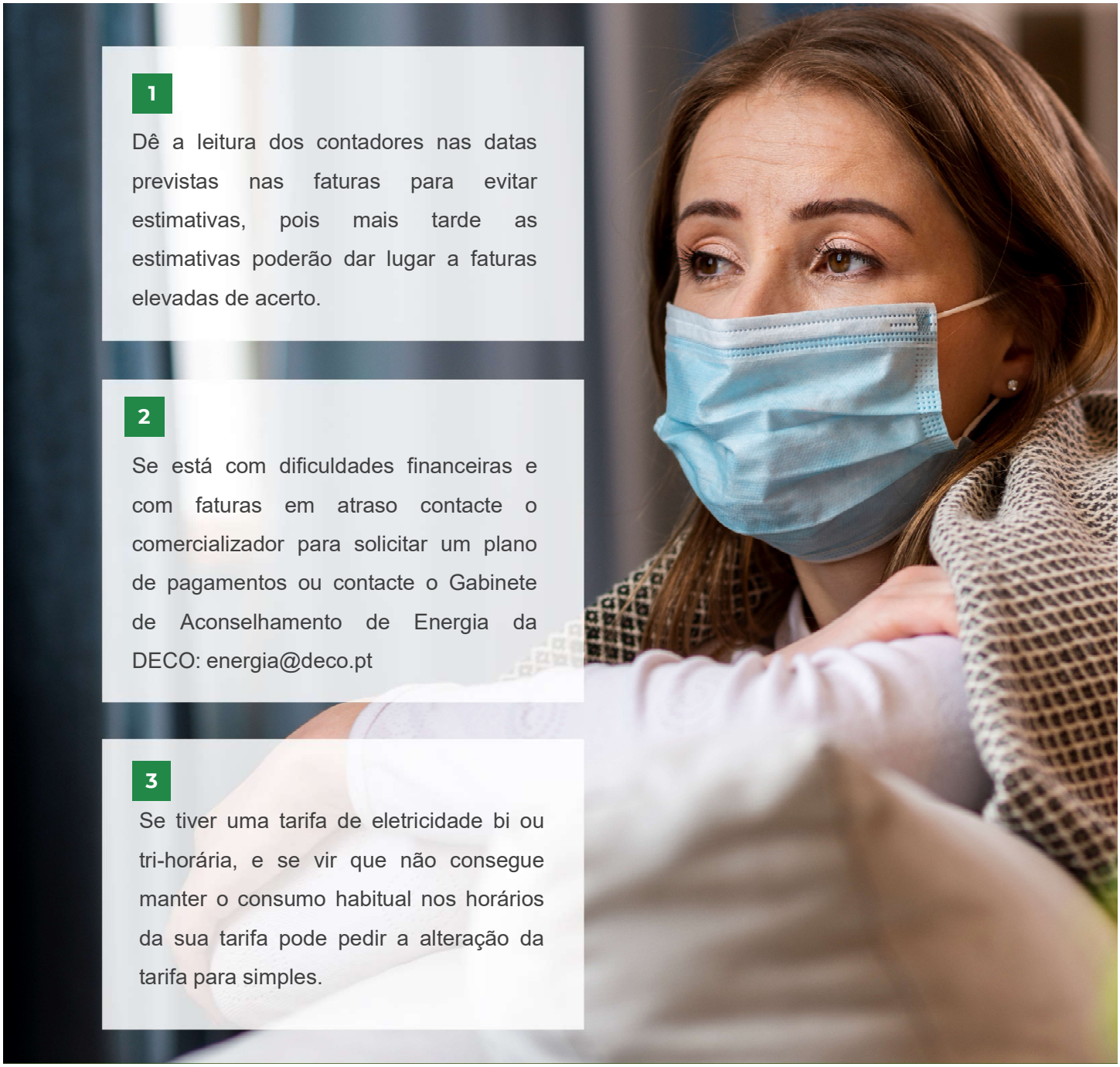
3

Se o fornecimento de eletricidade ou gás natural foi cortado entre 1 de outubro e 31 de dezembro de 2020, pode requerer que o serviço seja restabelecido sem custos, se:

- Entre 1 de outubro e 31 de dezembro de 2020 esteve numa situação de desemprego, com quebra de rendimentos do agregado familiar igual ou superior a 20% ou com infeção pela doença COVID-19, e se:
- Acordou um plano de pagamento para valores em dívida relativa a faturas de eletricidade ou gás natural.

Conselhos da DECO

Para apoiar os consumidores em tempo de pandemia, selecionámos alguns conselhos e dicas úteis que o podem ajudar:



1

Dê a leitura dos contadores nas datas previstas nas faturas para evitar estimativas, pois mais tarde as estimativas poderão dar lugar a faturas elevadas de acerto.

2

Se está com dificuldades financeiras e com faturas em atraso contacte o comercializador para solicitar um plano de pagamentos ou contacte o Gabinete de Aconselhamento de Energia da DECO: energia@deco.pt

3

Se tiver uma tarifa de eletricidade bi ou tri-horária, e se vir que não consegue manter o consumo habitual nos horários da sua tarifa pode pedir a alteração da tarifa para simples.

Perguntas & Respostas

Para melhor entender estes direitos excecionais e as dicas que lhe fazemos chegar apresentamos-lhe casos práticos:

Q

Estou doente, infetado com COVID-19, e uma vez que não posso sair de casa, não consigo pagar as faturas de eletricidade e gás natural. No fim do prazo do aviso de corte podem cortar-me os serviços?

R

Não, até 30 de junho de 2021 não poderá ser cortado o serviço de eletricidade e de gás natural por falta de pagamento das faturas.

Mas se for acumulando muitas faturas para pagar durante este período, aconselhamos que solicite um plano de pagamento em prestações que deve ser ajustado de acordo com o seu rendimento atual. Tenha sempre em atenção que as prestações deste acordo vão acumular com as novas faturas.

Q

Estou desempregado e não consigo pagar as faturas de eletricidade e de gás natural, podem cortar-me o serviço?

R

Não, até 30 de junho de 2021 não poderá ser cortado o serviço de eletricidade e de gás natural.

Se for acumulando muitas faturas para pagar durante este período, poderá pedir um plano de pagamento em prestações. Tenha sempre em atenção que as prestações deste acordo vão acumular com as novas faturas.

Q

Tenho uma tarifa bi-horária mas como a minha família está mais tempo em casa, já não consigo respeitar os horários desta tarifa porque consumimos mais eletricidade durante o dia. Vou ter faturas mais altas? Posso mudar de tarifa?

R

Sim, em princípio a sua fatura será mais alta, nós estimamos que a fatura de eletricidade pode subir 25€ por mês em algumas situações. Em primeiro lugar, aconselhamos que dê as leituras do contador nas datas indicadas na fatura. Se verificar que o consumo está mais alto no período do dia, contacte o seu comercializador e solicite a alteração da tarifa para uma tarifa simples. Tenha em atenção que este pedido pode demorar para ficar ativo, até lá, tente que alguns consumos continuem a ser feitos no período de vazio (durante a noite) por exemplo: as máquinas de lavar roupa e loiça.

Gás de Botija

Direitos Excecionais

Referente ao gás de botija, verificamos o seguinte direito excecional para o consumidor:

1

Foram fixados preços máximos para as botijas de gás desde o dia 18 de janeiro de 2021 e pelo menos até 31 de janeiro, que variam consoante o tamanho da botija, designadamente:

i. 23,87 euros, para a garrafa de 13 kg de butano;
ii. 23,89 euros, para a garrafa de 11 kg de propano;
iii. 87,75 euros, para a garrafa de 45 kg propano.

2

Foi também estabelecido que podem ser cobradas taxas de entrega das botijas, quando o pedido de entrega é feito por telefone ou eletronicamente, e para ser entregue no domicílio.

Deve ser prestada informação prévia relativamente ao valor da taxa de entrega, o qual deverá corresponder aos custos de entrega da botija de gás.

Perguntas & Respostas

Para melhor entender estes direitos excecionais e as dicas que lhe fazemos chegar apresentamos-lhe um caso prático:

Q

Comprei uma botija de gás durante aquele período, mas cobraram-me um valor superior ao que está na lei, o que devo fazer?

R

Se comprou uma botija de gás entre o dia 18 de janeiro e 31 de janeiro de 2021, os preços teriam que ser iguais ou inferiores aos preços fixados na lei: 23,87 euros, para a garrafa de 13 kg de butano; 23,89 euros, para a garrafa de 11 kg de propano; 87,75 euros, para a garrafa de 45 kg propano. Se pagou mais, guarde a fatura e faça uma reclamação, se possível no livro de reclamações online ou por email. Pode ainda enviar para a DECO a sua reclamação e apresentar denúncia à ENSE (Entidade Nacional para o Setor Energético, contactos: geral@ense-epe.pt ou 800 914 146).

Q

Comprei uma botija de gás e pedi que me entregassem em casa, mas cobraram-me um valor de entrega, sem me informarem, e acabei por pagar um valor mais caro que o valor máximo permitido na lei, o que devo fazer?

R

Se comprou uma botija de gás entre o dia 18 de janeiro e 31 de janeiro de 2021 os preços teriam que ser iguais ou inferiores aos preços fixados na lei. Se lhe cobraram um valor pela entrega, que não informaram previamente, guarde a fatura e faça uma reclamação, se possível no livro de reclamações online ou por email. Pode ainda enviar para a DECO a sua reclamação e apresentar denúncia à ENSE.

Água

Direitos Excecionais

Para o serviço essencial da água, os consumidores também têm alguns direitos excecionais, que decorrem atualmente da Lei n.º 75-B/2020, de 31 de dezembro de 2020, também denominada como Lei do Orçamento de Estado para 2021 :

1

Desde 1 de janeiro e até 30 de junho de 2021, o fornecimento de água não pode ser cortado por falta de pagamento de faturas.

2

No caso de existirem valores em dívida relativos ao fornecimento de água, deve ser elaborado em tempo razoável um plano de pagamento adequado aos seus rendimentos atuais.

3

Se o fornecimento de água foi cortado entre 1 de outubro e 31 de dezembro de 2020, pode requerer que o serviço seja restabelecido sem custos, se:

- Entre 1 de outubro e 31 de dezembro de 2020 esteve numa situação de desemprego, com quebra de rendimentos do agregado familiar igual ou superior a 20%, ou com infeção por COVID-19, e se:
- Acordou um plano de pagamento para valores em dívida de consumos de água.

Conselhos ao Consumidor

A DECO deixa-lhe alguns conselhos sobre os seus direitos excecionais no fornecimento de água:

1

Dê a leitura do contador na data prevista na fatura de água para evitar estimativas, pois mais tarde as estimativas poderão dar lugar a faturas elevadas de acerto;

2

Se está com dificuldades financeiras e com faturas em atraso contacte a entidade gestora de água para solicitar um plano de pagamento;

3

Consulte as informações do site da sua Entidade Gestora, ou contacte via telefone, e questione se existem medidas excecionais de apoio, em face da atual pandemia.

Muitas Entidades Gestoras de água estão a adotar medidas excecionais devido à COVID-19, como por exemplo a prorrogação do prazo de pagamento da fatura, a faturação dos consumos de água apenas nos primeiros escalões (nos quais o custo por m^3 de água é mais barato).

Perguntas e Respostas

Apresentamos um conjunto de perguntas e respostas que o ajudam a entender como deve proceder em tempos de pandemia do COVID-19:

Q

Estou com dificuldades em pagar a fatura de água, pois os meus rendimentos baixaram muito, podem cortar o serviço por falta de pagamento?

R

Não, até 30 de junho de 2021 não poderá ser cortado o serviço de água por falta de pagamento das faturas. Se acumular muitas faturas por pagar durante este período, aconselhamos que solicite um plano de pagamento em prestações mensais à entidade gestora de água, que deverá ser ajustado aos seus rendimentos atuais.

Q

Recebi uma fatura de água muito elevada, a entidade gestora é obrigada a aceitar o pagamento faseado?

R

Sim, devido à atual pandemia o Governo estipulou que os fornecedores do serviço de abastecimento de água devem elaborar plano de pagamento dos valores em dívida, e as prestações devem ser ajustadas aos seus rendimentos atuais.

Q

Fiquei desempregado, ou perdi grande parte dos meus rendimentos, posso beneficiar de tarifa social na fatura de água?

R

Embora a **ERSAR – Entidade Reguladora do Setor de Água e Resíduos**, tenha há vários anos recomendado a disponibilização de tarifários sociais, a sua aplicação ou não é da responsabilidade de cada município ou entidade gestora do abastecimento de água, pelo que os consumidores devem verificar junto do seu fornecedor se existe tarifa social, e caso exista se cumprem os requisitos para beneficiar da mesma. Alertamos para a importância deste contacto junto da entidade gestora, pois devido à pandemia COVID-19, algumas entidades gestoras que não disponibilizavam tarifários sociais, estão agora a disponibilizar para quem sofreu quebras de rendimento em face da pandemia. Não existindo a possibilidade de beneficiar de tarifa social, poderá solicitar plano de pagamento dos valores que acumular.

Comunicações Eletrónicas

Direitos Excecionais

As comunicações eletrónicas foram também alvo de medidas excecionais que pretendem apoiar os consumidores neste tempo de pandemia, que decorrem atualmente da Lei n.º 75-B/2020, de 31 de dezembro de 2020, também denominada como Lei do Orçamento de Estado para 2021:

1

Desde 1 de janeiro e até 30 junho de 2021, em caso de desemprego, quebra de rendimentos do agregado familiar igual ou superior a 20% ou infeção por COVID-19, os serviços de telecomunicações não podem ser suspensos por falta de pagamento de faturas.

2

Até 30 de junho de 2021, poderá cancelar o seu contrato de telecomunicações sem pagamento de compensação, nas seguintes situações:

- caso esteja desempregado ou,
- tenha sofrido uma quebra de rendimentos do agregado familiar igual ou superior a 20% face aos rendimentos do mês anterior.

Em alternativa, e nas mesmas condições, pode solicitar a suspensão do contrato de telecomunicações, sem penalizações ou condições adicionais, retomando-se a 1 de janeiro de 2022 ou noutra data que acordar com o operador.

3

No caso de existirem valores em dívida relativos ao fornecimento destes serviços, deve ser elaborado em tempo razoável um plano de pagamento adequado aos seus rendimentos atuais.

4

Se o fornecimento de serviços de comunicações eletrónicas foi cortado entre 1 de outubro e 31 de dezembro de 2020, pode requerer que o serviço seja restabelecido sem custos, se:

- Entre 1 de outubro e 31 de dezembro de 2020 esteve numa situação de desemprego, com quebra de rendimentos do agregado familiar igual ou superior a 20 % ou com infeção por COVID-19, e se:
- Acordou um plano de pagamento para valores em dívida respeitantes a faturas de comunicações eletrónicas.

Dicas ao Consumidor

Para apoiar os consumidores em tempo de pandemia, selecionámos alguns conselhos e dicas úteis que o podem ajudar:

1

Se está com dificuldades financeiras e com faturas em atraso contacte a sua operadora para solicitar um plano de pagamento;

2

Se estiver desempregado, com redução de rendimentos igual ou superior a 20% e faturas em atraso, contacte a sua operadora, até 30 de junho de 2021, para solicitar o cancelamento ou suspensão do seu contrato sem penalização.

Perguntas e Respostas

Para melhor entender estes direitos excecionais e as dicas que lhe fazemos chegar apresentamos-lhe um caso prático:

Q

Estou desempregado, ou perdi grande parte dos meus rendimentos, não consigo pagar a fatura de telecomunicações, podem cortar-me o serviço?

R

Não, se estiver numa situação de desemprego, quebra de rendimentos do agregado familiar igual ou superior a 20%, ou infetado por COVID-19, o seu serviço não poderá ser cortado por falta de pagamento das faturas até 30 de junho de 2021.

Q

Estou desempregado, ou perdi grande parte dos meus rendimentos, não consigo pagar a fatura de telecomunicações, posso suspender o meu contrato sem ser penalizado?

R

Sim, se estiver numa situação de desemprego ou com uma quebra de rendimentos do agregado familiar igual ou superior a 20% poderá, até 30 de junho de 2021, pedir à operadora a suspensão do contrato, não lhe podendo ser aplicada qualquer penalidade por incumprimento do período de fidelização ou exigida outra condição adicional. O contrato pode ser retomado em 1 de janeiro de 2022 ou noutra data que acordar com o operador.

Q

Estou com dificuldades em pagar a fatura de telecomunicações, a operadora é obrigada a aceitar o seu pagamento faseado?

R

Sim, devido à atual pandemia o Governo estipulou que os operadores de telecomunicações devem elaborar um plano de pagamento dos valores em dívida, o qual é estabelecido por acordo entre a operadora e o consumidor, devendo as mensalidades ser ajustadas aos seus rendimentos atuais. Tenha sempre em atenção que as prestações deste acordo vão acumular com as novas faturas.

Q

Tive uma quebra de rendimentos superior a 20% e pretendo cancelar o contrato de comunicações eletrónicas sem penalização, é possível, e que documentos são necessários?

R

Sim, as regras extraordinárias agora em vigor, estabelecem que se estiver numa situação de desemprego ou com uma quebra de rendimentos do agregado familiar igual ou superior a 20% face ao mês anterior, poderá, até 30 de junho de 2021, pedir à operadora o cancelamento do contrato, não lhe podendo ser aplicada qualquer compensação por incumprimento do período de fidelização.

Para demonstrar a quebra de rendimentos deve enviar à operadora uma declaração sob compromisso de honra que atesta a quebra de rendimentos do agregado familiar igual ou superior a 20% face ao mês anterior. Mais tarde poderão ser solicitados outros documentos, como recibos de vencimento ou declaração da entidade patronal e ainda outros documentos que demonstrem o recebimento de rendimentos.

GUIA
Os meus direitos durante a Pandemia COVID19

SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS

VERSÃO ATUALIZADA A 15.01.2021

Contacte-nos:
decolx@deco.pt
☎ 21 21 371 02 00

DECO
SEMPRE CONSIGO