TUDO A QUE TENS DIREITO



DIREITOS EM AÇÃO

AÇÃO DE CAPACITAÇÃO

PROGRAMA DE ACELERAÇÃO

SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS

MÓDULO 1

Financiado pela União Europeia



O QUE SÃO OS SPE?

Chamamos **Serviços Públicos Essenciais (SPE)** aos serviços de que todos precisamos no **dia a dia para viver com dignidade** em nossa casa - como a **Água, a Eletricidade, o Gás, as Telecomunicações ou os Transportes Públicos.**

O QUE SÃO OS SPE?

Por serem **indispensáveis, estes serviços têm regras próprias de proteção:**
as empresas que os prestam são **obrigadas a garantir qualidade** e **a informar os consumidores de forma clara e transparente, sobretudo quando os preços variam** consoante o nível de serviço prestado.



QUAIS SÃO OS SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS?

1. SERVIÇO DE FORNECIMENTO DE ÁGUA
2. SERVIÇO DE FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA
3. SERVIÇO DE FORNECIMENTO DE GÁS NATURAL E GASES DE PETRÓLEO LIQUEFEITOS CANALIZADOS
4. SERVIÇO DE RECOLHA E TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS
5. SERVIÇOS DE GESTÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS
6. SERVIÇO DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS
7. SERVIÇO DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS
8. SERVIÇOS POSTAIS



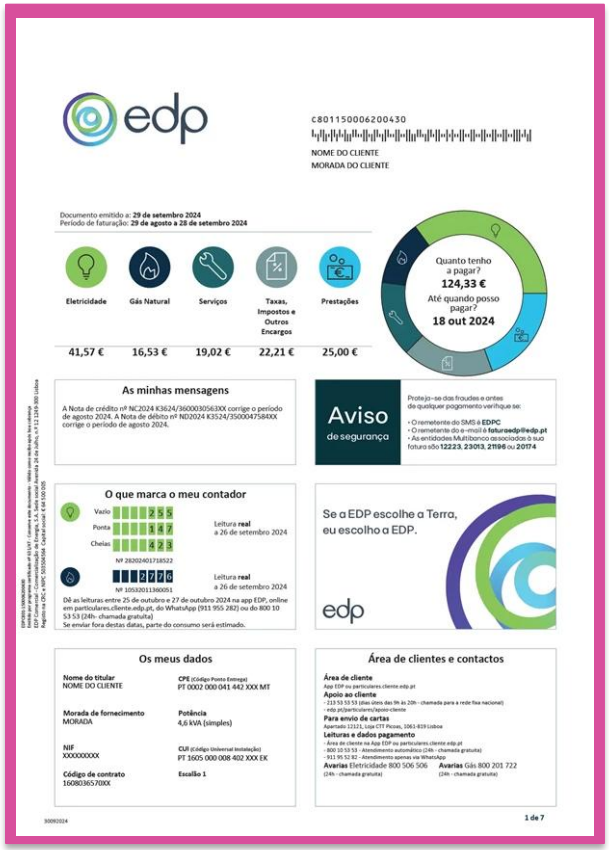
DEVERES DO PRESTADOR DE SPE

- Dever de informar de forma clara, as condições em que o serviço é prestado
- Dever de emitir uma fatura mensal.
- Em caso de existir uma nota de crédito, a mesma deverá de ser descontada na fatura seguinte

NOTA: A prestação de serviço **não** pode ser **suspensa sem pré aviso de 20 dias**

ENERGIA ELÉTRICA

Fatura de Energia Elétrica



ATENÇÃO À FATURA

Leituras do contador e consumo registado:

- As leituras são efetuadas remotamente

Preço por kWh e Tarifa contratada:

- Verificar se tem tarifa simples ou bi-horária e ajustá-la ao seu consumo

Potência contratada:

- Verificar se a potência contratada não é maior do que realmente precisa

Ver se tem **serviços associados** que **não** solicitou



APOIOS

Tarifa Social de Energia

Desconto na fatura de eletricidade

Destinado a famílias economicamente vulneráveis.

Esta tarifa é atribuída automaticamente.
Não precisa de ser solicitada pelo consumidor

Para ter acesso à Tarifa Social de Energia, o consumidor deverá ter:

- ✓ Contrato de fornecimento de energia elétrica em seu nome
- ✓ Este deve de ser destinado a uso doméstico em habitação permanente
- ✓ Potência contratada em baixa tensão – igual ou inferior a **6,9 KVA**

E a receber um dos seguintes apoios:

- ✓ Complemento solidário para idosos
- ✓ Rendimento social de inserção
- ✓ Desemprego
- ✓ Abono de família
- ✓ Pensão social de invalidez
- ✓ Pensão social de velhice



Caso não receba nenhum destes apoios, pode beneficiar da tarifa social desde que:

O rendimento **total anual do agregado** seja **igual ou inferior** a **6 272,64 €**, acrescido de 50% por cada elemento do agregado familiar que não receba nenhum rendimento, incluindo o próprio, até um máximo de 10.



DICAS DECO



REDUZA O CONSUMO E AUMENTE A EFICIÊNCIA ENERGÉTICA EM CASA

- Utilize lâmpadas LED
- Desligue aparelhos em stand-by
- Faça máquinas com carga máxima e sempre que possível com baixa temperatura
- Opte por eletródomésticos A+
- Evite abrir o frigorífico repetidamente
- Procure calafetar portas e janelas, isolar paredes, tetos e pavimentos
- Compare ofertas, use simuladores Simulador e Comparador de Ofertas Comerciais - Homepage

Pequenos gestos de poupança de energia no dia a dia ajuda a proteger o orçamento familiar e o planeta!

GÁS NATURAL

Fatura de Gás Natural



MERCADO LIVRE

A tarifa de gás natural divide-se em 4 escalões:

1º - até 220m3

2º - até 500m3

3º - até 1 000m3

4º - até 10 000m3

As leituras não são automáticas. É importante o consumidor comunicar mensalmente as leituras.

APOIOS

Tarifa Social Gás Natural

- % Desconto no custo do gás natural
- Destinado a famílias em situação de vulnerabilidade socioeconómica





APOIOS

Tarifa Social Gás Natural

- **Ser titular de um contrato de gás natural** para uso doméstico com escalão de consumo 1 ou 2;

- **Beneficiar de um destes apoios sociais:**
  - Complemento Solidário para Idosos
  - Rendimento Social de Inserção
  - Prestações de Desemprego
  - Abono de Família
  - Pensão Social de Invalidez

A Tarifa Social é atribuída automaticamente pela Direção-Geral da Energia e Geologia (DGEG) com base nos dados fornecidos pela Segurança Social e pela Autoridade Tributária.





Porém, se **não recebe** esta ajuda mas está **enquadrado nos critérios**, é necessário **realizar o pedido da declaração à Segurança Social ou à Autoridade Tributária**, através do Portal das Finanças e **apresentar este comprovativo** à empresa fornecedora do serviço.

DICAS DECO

ADOTE HÁBITOS DE COZINHA MAIS EFICIENTES E SUSTENTÁVEIS



- Cozinhar com tampa
- Desligar o esquentador quando não usado
- Usar panela de pressão
- Optar pelo micro-ondas para reaquecer
- Adaptar a temperatura
- Compare ofertas, use simuladores Simulador e Comparador de Ofertas Comerciais - Homepage

Pequenas alterações na confeção dos alimentos poupam tempo, reduzem a fatura e protegem os recursos ambientais.

Recebeu uma fatura de energia elevada, o que deve verificar

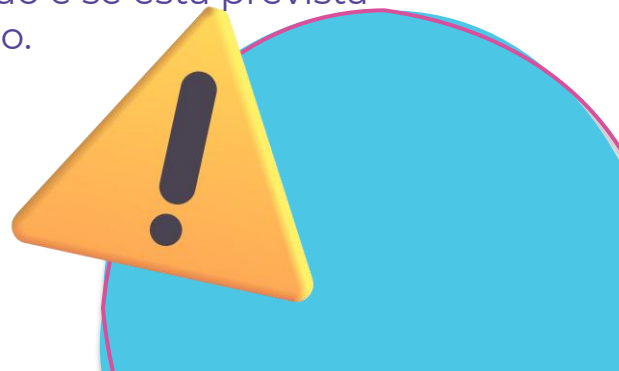
- ✓ Quantos KWh faturados
- ✓ Confirmar leituras
- ✓ Período de faturação
- ✓ Se há acertos/cobrança de consumos prescritos (com antiguidade superior a 6 meses)
- ✓ Se estão a ser cobrados serviços adicionais

Apresente reclamação junto do comercializador



Mudança de comercializador

- ✓ ERSE - Como mudar de comercializador
- ✓ É gratuita
- ✓ Não há limite de número de mudanças
- ✓ É o novo comercializador que trata de todo o processo
- ✓ Antes da mudança, verifique se tem um período de fidelização e se está prevista uma penalização em caso de rescisão antecipada do contrato.

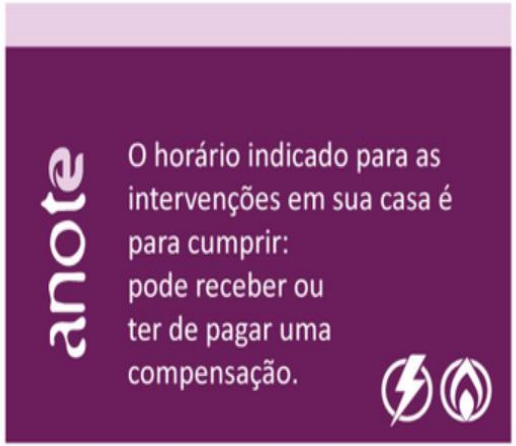


CONSUMIDORES DE ENERGIA

- Consumidores de Energia
- Eletricidade
- Gás
- Mobilidade Eléctrica
- Combustíveis

CONSUMIDORES DE ENERGIA | DICAS & ANOTES | GÁS E ELETRICIDADE | ANOTE

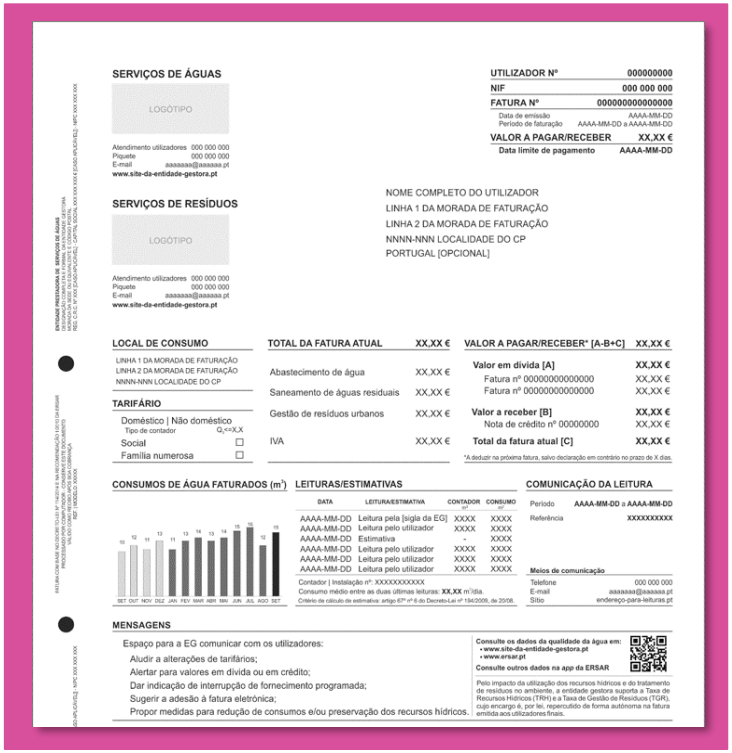
A+ A-





ÁGUA

Fatura da Água



SERVIÇOS DE ÁGUAS

LOGÓTIPO

Atendimento utilizadores 000 000 000
Piquete 000 000 000
E-mail aaaaaaa@aaaaaa.pt
www.site-da-entidade-gestora.pt

SERVIÇOS DE RESÍDUOS

LOGÓTIPO

Atendimento utilizadores 000 000 000
Piquete 000 000 000
E-mail aaaaaaa@aaaaaa.pt
www.site-da-entidade-gestora.pt

UTILIZADOR Nº 000000000
NIF 000 000 000
FATURA Nº 000000000000000
Data de emissão AAAA-MM-DD
Período de faturação AAAA-MM-DD a AAAA-MM-DD
VALOR A PAGAR/RECEBER XX,XX €
Data limite de pagamento AAAA-MM-DD

NOME COMPLETO DO UTILIZADOR
LINHA 1 DA MORADA DE FATURAÇÃO
LINHA 2 DA MORADA DE FATURAÇÃO
NNNN-NNN LOCALIDADE DO CP
PORTUGAL [OPCIONAL]

LOCAL DE CONSUMO
LINHA 1 DA MORADA DE FATURAÇÃO
LINHA 2 DA MORADA DE FATURAÇÃO
NNNN-NNN LOCALIDADE DO CP

TARIFÁRIO
Doméstico | Não doméstico
Tipo de contador Q_n=X,X
Social ☐
Família numerosa ☐

TOTAL DA FATURA ATUAL XX,XX €
Abastecimento de água XX,XX €
Saneamento de águas residuais XX,XX €
Gestão de resíduos urbanos XX,XX €
IVA XX,XX €

VALOR A PAGAR/RECEBER* [A-B+C] XX,XX €
Valor em dívida [A] XX,XX €
Fatura nº 00000000000000 XX,XX €
Fatura nº 00000000000000 XX,XX €
Valor a receber [B] XX,XX €
Nota de crédito nº 00000000 XX,XX €
Total da fatura atual [C] XX,XX €
*A deduzir na próxima fatura, salvo declaração em contrário no prazo de X dias.

CONSUMOS DE ÁGUA FATURADOS (m³)

LEITURAS/ESTIMATIVAS

DATA	LEITURA/ESTIMATIVA	CONTADOR (m³)	CONSUMO (m³)
AAAA-MM-DD	Leitura pela [sigla da EG]	XXXX	XXXX
AAAA-MM-DD	Leitura pelo utilizador	XXXX	XXXX
AAAA-MM-DD	Estimativa	-	XXXX
AAAA-MM-DD	Leitura pelo utilizador	XXXX	XXXX
AAAA-MM-DD	Leitura pelo utilizador	XXXX	XXXX
AAAA-MM-DD	Leitura pelo utilizador	XXXX	XXXX

Contador | Instalação nº: XXXXXXXXXX
Consumo médio entre as duas últimas leituras: XX,XX m³/dia.
Critério de cálculo de estimativa: artigo 67º nº 6 do Decreto-Lei nº 194/2009, de 20/08.

COMUNICAÇÃO DA LEITURA
Período AAAA-MM-DD a AAAA-MM-DD
Referência XXXXXXXXXX

Meios de comunicação
Telefone 000 000 000
E-mail aaaaaaa@aaaaaa.pt
Sítio endereço-para-leituras.pt

MENSAGENS
Espaço para a EG comunicar com os utilizadores:
Aludir a alterações de tarifários;
Alertar para valores em dívida ou em crédito;
Dar indicação de interrupção de fornecimento programada;
Sugerir a adesão à fatura eletrónica;
Propor medidas para redução de consumos e/ou preservação dos recursos hídricos.

Consulte os dados da qualidade da água em:
• www.site-da-entidade-gestora.pt
• www.ersar.pt
Consulte outros dados na app da ERSAR

Pelo impacto da utilização dos recursos hídricos e do tratamento de resíduos no ambiente, a entidade gestora suporta a Taxa de Recursos Hídricos (TRH) e a Taxa de Gestão de Resíduos (TGR), cujo encargo é, por lei, repercutido de forma autónoma na fatura emitida aos utilizadores finais.

NA FATURA DA ÁGUA ESTAMOS A PAGAR:

→ A água

→ O saneamento

→ Resíduos sólidos urbanos



NA FATURA DE ÁGUA EXISTEM:

Tarifas fixas de água e saneamento – Independentemente do consumo

Tarifas variáveis de água e saneamento – Dependem do consumo

ESCALÕES

Na fatura existem escalões que sobem de valor, progressivamente, para **desincentivar consumos excessivos,** pois quanto mais alto o escalão, mais se paga

Escalões (30 dias):

1º até 5m3

2º até 15m3

3º até 25m3

4º acima de 25m3





APOIOS

Tarifa familiar – com 3 ou mais filhos

Tarifa social – podem beneficiar quem se encontra a receber da segurança social um dos seguintes apoios:

- Complemento solidário para idosos
- Rendimento social de inserção
- Desemprego
- Abono de família
- Pensão social de invalide
- Pensão social de velhice



QUEM TEM DIREITO A ESTES APOIOS ?

Agregado familiar que tenha **rendimento anual e igual ou inferior a 6 272,64€**, a que acresce 50% por cada elemento do agregado familiar (até 10) que não tenha rendimentos.

Estas tarifas não existem em todos os municípios, e têm de ser solicitadas junto do município, pelo consumidor.

DICAS DECO



REDUZA O CONSUMO DESNECESSÁRIO EM CASA

- Utilizar as máquinas de lavar apenas quando estiverem cheias
- Preferir duches a banhos de imersão
- Fechar torneira (fazer a barba, lavar os dentes, etc.)
- Instalar redutores de caudal nas torneiras
- Usar descarga parcial do autoclismo
- Regar à noite

Na água não há contadores inteligentes, por isso dê a leitura para evitar o pagamento por estimativa e controlar o consumo

TELECOMUNICAÇÕES

OLHO VIVO NA FATURA

- → O preço da mensalidade
- → O valor dos serviços e outros encargos adicionais
- → O valor das comunicações
- → O valor dos descontos aplicados
- → O valor total da fatura





SUSPENSÃO DO CONTRATO

- Perda do local onde os serviços são prestados
- Alteração de morada para fora do território nacional
- Ausência de residência para cumprimento de pena de prisão
- Ausência de residência por incapacidade, doença prolongada ou estado de dependência de cuidados prestados ou a prestar por terceira pessoa;
- Situação de desemprego ou baixa médica.

A suspensão mantém-se durante o período de tempo em que durar o motivo justificativo da mesma



DIREITO DE RESOLUÇÃO DO CONTRATO

(em situações de alterações relativas ao titular do contrato)

- Alteração de morada pelo consumidor, caso a empresa a prestação do serviço contratado ou de serviço equivalente
- Mudança imprevisível da habitação permanente do consumidor para país terceiro
- Situação de desemprego do consumidor
- Incapacidade para o trabalho (doença) superior a 60 dias

A empresa não pode exigir o pagamento de qualquer penalização pelo incumprimento do período de fidelização.

APOIOS

Os descontos nas telecomunicações destinam-se a quem seja portador de um **atestado médico de incapacidade de multiuso**. Os requisitos e descontos dependem de cada operadora, não sendo obrigatória a sua aplicação, pelo que o consumidor deve **contactar a sua operadora para saber se tem direito**



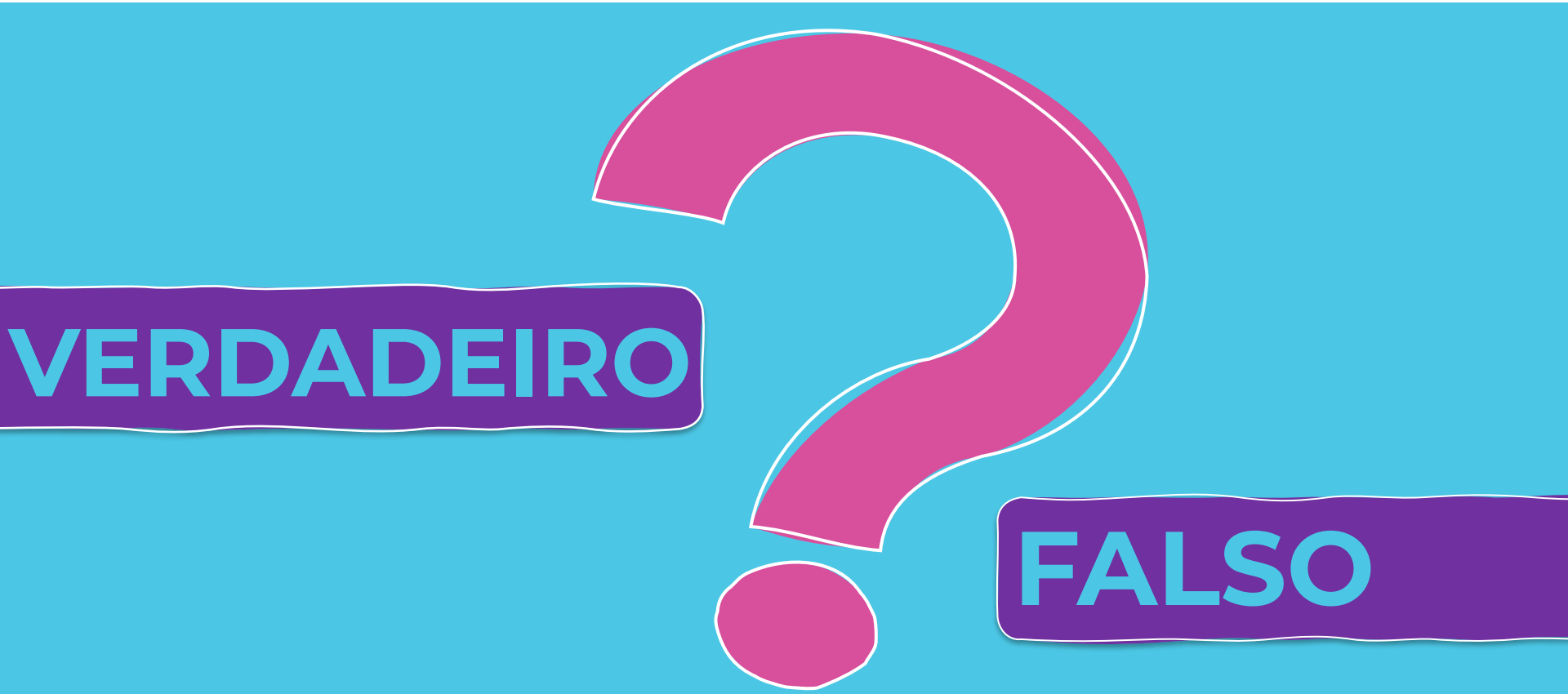
DICAS DECO

ESTAR ATENTO AOS DETALHES DO CONTRATO É O PRIMEIRO PASSO PARA EVITAR CUSTOS DESNECESSÁRIOS.



- Rever pacotes contratados
- Comparar ofertas
- Verificar descontos
- Contactar o operador para saber como bloquear determinados serviços
- Reclamar falhas/ problemas com os serviços

A renegociação e o controlo ativo dos serviços garantem que paga apenas o que realmente precisa


VERDADEIRO
FALSO

ATIVIDADE – VERDADEIRO OU FALSO?



A **Água, Luz, Gás E Telecomunicações** são considerados Serviços Públicos Essenciais e têm **regras próprias** para **proteger os consumidores**?

VERDADEIRO

Têm legislação própria que define prazos de faturação, avisos de corte e direitos específicos do consumidor.

ATIVIDADE – VERDADEIRO OU FALSO?



Posso mudar de comercializador de eletricidade/ gás as vezes que quiser?

VERDADEIRO

Podemos mudar de comercializador de eletricidade e/ ou gás natural as vezes que quisermos. O processo de mudança de comercializador é simples e sem custos. Mas, verifiquem se tinham período de fidelização e penalização por cancelamento antecipado.

ATIVIDADE – VERDADEIRO OU FALSO?



Na fatura da água, pagamos apenas o serviço de abastecimento de água?

FALSO

Na fatura da água, além do abastecimento de água, pagamos ainda o serviço de saneamento de águas residuais e o serviço de gestão de resíduos (lixo).

ATIVIDADE – VERDADEIRO OU FALSO?



Tenho um contrato de telecomunicações com período de fidelização. Vou trabalhar para outro país, posso cancelar o contrato sem ser penalizado?

VERDADEIRO

Nas situações de mudança de habitação permanente do consumidor para outro país, a operadora não pode exigir penalização pelo incumprimento do período de fidelização.

Compreender as faturas é um passo fundamental para exercer plenamente os direitos enquanto consumidor e gerir melhor os recursos.

A leitura atenta das faturas permite detetar erros, ajustar consumos e contribuir para um consumo mais consciente e sustentável.

DECO
SEMPRE CONSIGO

TUDO A QUE TENS DIREITO

OBRIGADO!











