



Os meus direitos durante a Pandemia COVID19

SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS



DECO
SEMPRE CONSIGO

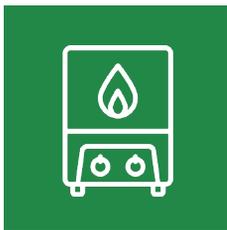
Índice

5	Síntese do Guia
6	Eletricidade e Gás Natural.
10	GPL Canalizado.
12	Gás de Botija.
15	Água.
18	Comunicações Eletrónicas.
23	Serviços Postais.

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.

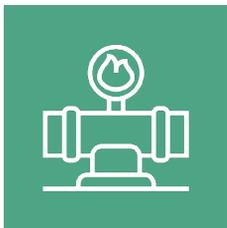
Quais os serviços públicos essenciais que este guia aborda:



**Eletricidade
e Gás Natural**



**Comunicações
Eletrónicas**



**GPL
Canalizado**



Água



**Gás
de Botija**



**Serviços
Postais**



Eletricidade e Gás Natural

Direitos Excepcionais

Em estado de pandemia os seus direitos não podem ser limitados. Desta forma, surge um conjunto de direitos excepcionais durante o estado de pandemia do COVID-19. Estes são:

1

Enquanto durou o estado de emergência e até 30 de junho o fornecimento de eletricidade não pode ser cortado por falta de pagamento de faturas.

2

Até 30 de junho, o prazo normal de pré-aviso para interrupção do serviço de 20 dias passa a ser de 50 dias.

3

Pode solicitar um plano de pagamento das faturas em dívida desde 13 de março, com um mínimo de 5€ por prestação e até 12 prestações, sem juros.

4

O início do pagamento das prestações pode ser adiado até ao mês de julho.

Conselhos da DECO

Para apoiar os consumidores em tempo de pandemia, seleccionámos 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.

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 excepcionais e as dicas que lhe fazemos chegar apresentamos-lhe um caso prático:

Q

A loja onde costumo pagar a fatura de eletricidade e de gás natural está fechada e não tenho outra forma para pagar a minha fatura, no fim do prazo do aviso de corte podem cortar-me a eletricidade?

R

Não, durante o estado de emergência e até 30 de junho não poderá ser cortado o serviço de eletricidade e de gás natural por falta de pagamento das faturas. Por outro lado, até 30 de junho, tem um prazo mais longo para pagar as faturas, o anterior prazo de 20 dias passou a ser de 50 dias, por isso tem agora mais tempo para pagar as faturas.

Mas se for acumulando muitas faturas para pagar durante este período, poderá pedir um plano de pagamento em prestações (mínimo de 5€ mensais e até 12 meses, sem juros) que poderá começar a pagar em julho. Tenha sempre em atenção que as prestações deste acordo vão acumular com as novas faturas.

Q

Estou desempregado, ou perdi grande parte dos meus rendimentos, não consigo pagar as faturas de eletricidade e de gás natural, podem cortar-me o serviço?

R

Não, durante o estado de emergência e até 30 de junho não poderá ser cortado o serviço de eletricidade e de gás natural por falta de pagamento das faturas. Se for acumulando muitas faturas para pagar durante este período, poderá pedir um plano de pagamento em prestações (mínimo de 5€ mensais e até 12 meses, sem juros) que poderá começar a pagar em julho. Tenha sempre em atenção que as prestações deste acordo vão acumular com as novas faturas.

Q

Tenho uma tarifa bi-horária mas agora a minha família está sempre em casa, 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 euros 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.





GPL Canalizado

Direitos Excepcionais

Do conjunto de direitos excepcionais que se verificaram devido ao estado de pandemia do COVID-19, identificámos sobre o GPL canalizado o seguinte:

1

Até 30 de junho, o prazo normal de pré-aviso para interrupção do serviço de 20 dias passa a ser de 50 dias.

Dicas ao Consumidor

Para apoiar os consumidores em tempo de pandemia, seleccionámos 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;





Perguntas & Respostas

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

Q

A loja onde costumo pagar a fatura de gás está fechada e não tenho outra forma para pagar a minha fatura, o que posso fazer?

R

Em primeiro lugar, saiba que até 30 de junho tem um prazo mais longo para pagar as faturas, o anterior prazo de 20 dias passou a ser de 50 dias, por isso tem agora mais tempo para pagar as faturas.

Mas se for acumulando muitas faturas para pagar durante este período, contacte o seu fornecedor para pedir um plano de pagamento em prestações. Tenha sempre em atenção que as prestações deste acordo vão acumular com as novas faturas.



Gás de Botija

Direitos Excepcionais

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

1

Existiram preços fixos para as botijas de gás desde o dia 20 de abril e pelo menos até 30 de abril, que variam consoante o tamanho da botija:

- i. 22 euros, para a garrafa de 13 kg de butano;
- ii. 22,24 euros, para a garrafa de 11 kg de propano;
- iii. 81,05 euros, para a garrafa de 45 kg propano.



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 20 e o dia 30 de abril os preços teriam que ser iguais ou inferiores aos preços fixados na lei: 22 euros, para a garrafa de 13 kg de butano; 22,24 euros, para a garrafa de 11 kg de propano; 81,05 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 que não cobravam antes, 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 20 e o dia 30 de abril os preços teriam que ser iguais ou inferiores aos preços fixados na lei. Se lhe cobraram um valor pela entrega, que não cobravam antes, 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 Excepcionais

Para o serviço essencial da Água, os consumidores também têm alguns direitos excepcionais:

1

Enquanto durar o estado de emergência e até 30 de junho, 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, a Entidade Gestora deve celebrar um plano de pagamento.

3

Os termos do plano de pagamento são definidos por acordo entre o fornecedor do serviço e o consumidor.

4

O início do pagamento do plano de prestações pode ser adiado para julho.



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 m³ 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, podem cortar o serviço de fornecimento?

R

Não, durante o estado de emergência e até 30 de junho não poderá ser cortado o serviço de água por falta de pagamento das faturas.

Se acumular muitas faturas por pagar durante este período, pode solicitar um plano de pagamento em prestações mensais à entidade gestora de água, que poderá começar a pagar em julho.

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.

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. Este plano de pagamento poderá iniciar-se em julho.

Q

Tenho uma avaria no sistema de abastecimento de água. Devido à situação atual de pandemia, conseguirão as empresas dar resposta a estes problemas?

R

Sim, as orientações do Governo são para que todas as empresas e entidades responsáveis pelo abastecimento de água à população assegurem as equipas necessárias para garantir a continuidade do serviço. A organização varia de entidade para entidade, mas as falhas no abastecimento por avaria ou rutura continuarão a ser resolvidas pelas empresas.



Comunicações Eletrónicas

Direitos Excepcionais

As comunicações eletrónicas foram também alvo de medidas excepcionais que pretendem apoiar os consumidores neste tempo de pandemia, entre eles:

1

Enquanto durar o estado de emergência e até 30 de junho os serviços de telecomunicações não podem ser cortados por falta de pagamento de faturas em caso de desemprego, quebra de rendimentos do agregado familiar igual ou superior a 20 % ou infeção por COVID-19.

2

Poderá cancelar o seu contrato de telecomunicações sem ser penalizado caso esteja desempregado ou tenha sofrido uma quebra de rendimentos do agregado familiar igual ou superior a 20 % face aos rendimentos do mês anterior.

3

Pode solicitar um plano de pagamento das faturas em dívida.



4

O plano de pagamento é definido por acordo entre a operadora de telecomunicações e o consumidor.

5

O início do pagamento das prestações pode ser adiado até ao segundo mês após o fim do estado de emergência.

Dicas ao Consumidor

Para apoiar os consumidores em tempo de pandemia, seleccionámos 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 grandes dificuldades financeiras e faturas em atraso, contacte a sua operadora para solicitar o cancelamento do seu contrato sem penalização.

Perguntas e Respostas

Para melhor entender estes direitos excepcionais 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 durante o estado de emergência e até 30 de junho. Esta regra aplica-se a todos os pagamentos que sejam devidos a partir do dia 20 de março de 2020.

Q

Estou desempregado, ou perdi grande parte dos meus rendimentos, não consigo pagar a fatura de telecomunicações, posso cancelar 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% face aos rendimentos do mês anterior poderá pedir à operadora o cancelamento do seu contrato, não lhe podendo ser aplicada qualquer penalidade por incumprimento do período de fidelização ou outra forma de compensação ao operador.



Q

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

R

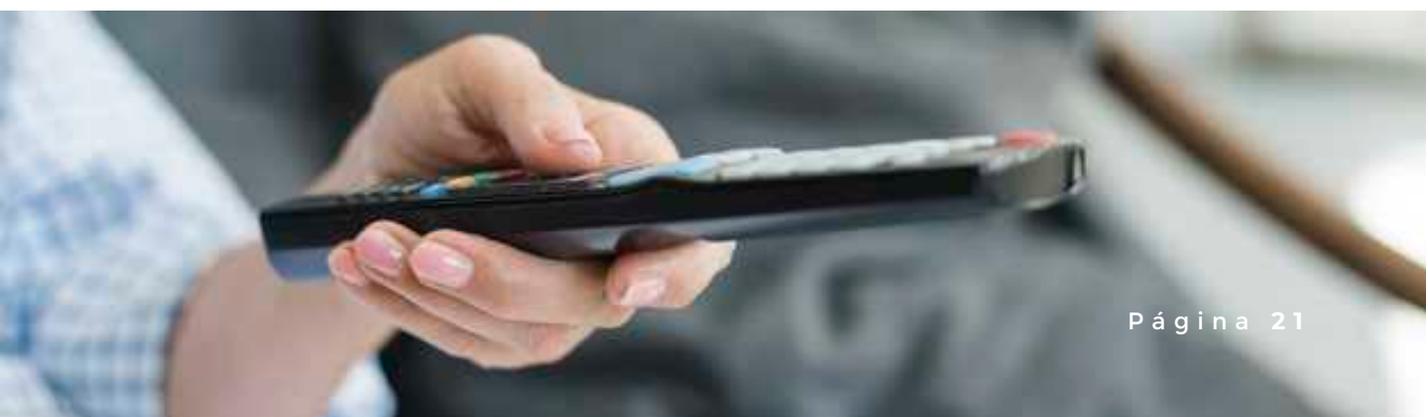
Sim, devido à atual pandemia o Governo estipulou que os operadores de telecomunicações devem elaborar plano de pagamento dos valores em dívida, o qual é estabelecido por acordo entre a operadora e o consumidor, podendo o seu início de pagamento ser adiado até julho. Esta regra aplica-se a todos os pagamentos que sejam devidos a partir de dia 20 de março de 2020. Tenha sempre em atenção que as prestações deste acordo vão acumular com as novas faturas.

Q

Tive um problema no meu serviço de internet, telefone, telemóvel ou televisão e liguei para a linha de apoio técnico da minha operadora para o tentar resolver, cobraram-me pela chamada, podem fazê-lo?

R

Não, por força da atual situação o Governo estabeleceu que as operadoras de telecomunicações que disponibilizem linhas telefónicas para contacto com os consumidores iniciadas em “7”, “30” e “808”, devem proceder à criação de uma alternativa de números telefónicos iniciados em «2» a partir de 11 de abril e no prazo máximo de 90 dias. Atenção que este período de adaptação de 90 dias pode significar na prática a cobrança de valores mesmo depois de 11 de abril, caso a operadora alegue que ainda se encontra a proceder à substituição das linhas e ainda dentro do prazo para o efeito.



Q

Estou a ter problemas em aceder à internet, o serviço está lento ou com falhas, preciso da internet para teletrabalho e para a escola dos meus filhos, o que posso fazer?

R

O Governo estabeleceu um conjunto mínimo de serviços que as operadoras de telecomunicações devem assegurar que estão incluídos no serviço de internet, entre eles a ligação em rede a nível profissional e ferramentas de formação e educativas de base online e do ensino a distância, pelo que mesmo que estes serviços possam ser oferecidos com qualidade inferior à anterior existente, não poderá esta falta de qualidade impossibilitar a sua efetiva utilização. Se assim acontecer, deve ser apresentada reclamação junto da operadora relatando os problemas verificados e solicitando a sua resolução.





Serviços Postais

Direitos Excepcionais

Descubra alguma das medidas de contenção Covid-19 na prestação de serviços de correio, onde se estabelece um regime excecional e temporário quanto às formalidades da citação e da notificação postal. Apresentamos-lhe 4 medidas:

1

Fica suspensa a recolha da assinatura na entrega de correio registado e encomendas até à cessação da situação excecional de prevenção, contenção, mitigação e tratamento da infeção epidemiológica da doença COVID-19.

2

A recolha da assinatura é substituída pela identificação verbal e recolha do número do cartão de cidadão, ou de qualquer outro meio idóneo de identificação, mediante a respetiva apresentação e indicação da data em que a recolha foi efetuada.





3

As citações e notificações realizadas através de envio de carta registada com aviso de receção consideram-se efetuadas na data em que for recolhido o número de cartão de cidadão, ou de qualquer outro meio legal de identificação.

4

Em caso de recusa de apresentação e fornecimento dos elementos de identificação o distribuidor do serviço postal regista o incidente na carta ou aviso de receção e devolve-o à entidade remetente. Nestes casos a certificação da recusa vale como citação ou notificação, consoante os casos.

Perguntas e Respostas

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

Q

Qual é o destino dado ao correio enviado para entidades ou empresas encerradas por prevenção profilática?

R

No caso das entidades ou empresas encerradas por prevenção profilática, as que têm associado um serviço de entrega noutra local (Reencaminhar para outra Morada, por exemplo), vão receber o correio nesse novo endereço. Se não for possível fazer a entrega, a correspondência será devolvida ao remetente.

Q

Caso não esteja em casa para receber a minha correspondência e encomendas é deixado na caixa de correio aviso para levantamento e qual é o prazo?

R

Sim, e o levantamento de correspondência e encomendas com aviso de entrega nas lojas CTT e Postos de Correio passam a ter um prazo alargado de 15 dias úteis.

Q

O que acontece caso recuse a apresentação dos meus elementos de identificação?

R

A recolha da assinatura é substituída pela identificação verbal e recolha do número do cartão de cidadão, ou de qualquer outro meio idóneo de identificação.

Caso se verifique uma recusa de apresentação dos dados, o distribuidor do serviço postal, regista a recusa na carta ou aviso de receção e devolve ao remetente, o ato de certificação da recusa vale como citação ou notificação, consoante os casos.

GUIA

Os meus direitos durante a Pandemia COVID19

SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS

Contacte-nos:

 decolx@deco.pt

 21 21 371 02 00

DECO
SEMPRE CONSIGO