

ENTRĂJUDA

APOIO A INSTITUIÇÕES DE SOLIDARIEDADE SOCIAL



EFICIÊNCIA EM CASA

ESTE MANUAL FOI DESENVOLVIDO PELA ENTRAJUDA EM PARCERIA COM A FUNDAÇÃO EDP COM O OBJETIVO DE PROMOVER O CONHECIMENTO DAS FAMÍLIAS SOBRE CONSUMO DE ENERGIA.

UTILIZAR RACIONALMENTE A ENERGIA SIGNIFICA MENOR DESPERDÍCIO, MENOR VALOR DAS FATURAS A PAGAR E MAIOR CONTRIBUTO PARA A PRESERVAÇÃO E PROTEÇÃO DO AMBIENTE E DO MUNDO ONDE VIVEMOS.

ILUMINAÇÃO

É IMPORTANTE APROVEITAR SEMPRE A LUZ NATURAL.

- A luz natural melhora as condições de conforto, a resistência a doenças, e melhora o sentido de humor. É mais agradável, mais saudável e muito mais **económica**!
- **Desligue as luzes** quando não precisar delas.
- Paredes, tetos e pavimentos de **cores claras favorecem a reflexão da luz**, reduzindo a necessidade de iluminação artificial. Ao realizar pinturas de interiores opte por estas cores.
- Troque as lâmpadas **APENAS** à medida que as que estão em utilização se forem avariando.



As lâmpadas incandescentes (tradicionais), consomem muito e já não são fabricadas.



As lâmpadas fluorescentes compactas são bastante eficientes e têm um preço acessível.



As lâmpadas LED estão disponíveis em diferentes tamanhos e são muito eficientes.



As lâmpadas fluorescentes tradicionais ainda são uma boa alternativa. Atenção ao balastro.

CONFORTO

- Para conseguir poupanças de eletricidade é importante conhecer e aplicar boas práticas no consumo do dia-a-dia.
- Equipamentos mais eficientes trazem benefícios, mas a forma como estes são utilizados também é fundamental.
- As **boas práticas** no consumo de energia muitas vezes **são grátis ou têm custos reduzidos** e dão resultados imediatos.
- **Isolamento de portas e janelas:**
 - os rolos de areia ou de serradura são eficazes e são uma solução económica.
 - existe uma grande variedade de fitas de vedação para diferentes portas e janelas no mercado que são de fácil colocação e também são opções económicas.
- Abrir as janelas é importante e faz bem, renova o ar e areja a casa. No Verão deve evitar-se abrir as janelas na hora de mais calor. Uma corrente de ar dá uma **FALSA SENSAÇÃO** de frescura e, provavelmente, está a aquecer a casa. Na hora de mais calor recomenda-se ainda baixar as persianas ou cortinas para reduzir a exposição solar direta e aquecimento do ambiente.
- Tenha em atenção que no **INVERNO**, quando se abre as janelas, além de arejar a casa também se está a arrefecer a casa.



COZINHAR

O FORNO CONSOME MUITO!

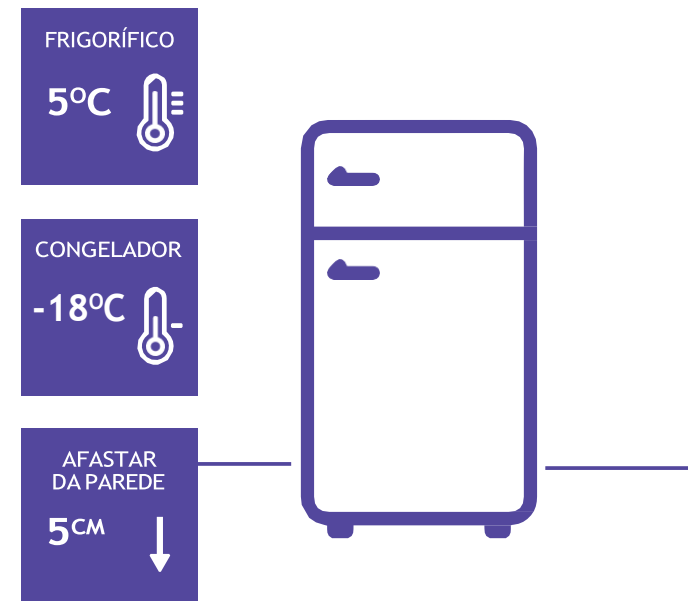
- Para cozinhar, escolha eficazmente os recursos disponíveis: micro-ondas, fogão e só por último o forno.
- **Não abrir desnecessariamente o forno.** Cada vez que o faz, está a perder muita da energia acumulada no seu interior. Verifique ainda se a porta veda bem.
- Quando utiliza o forno aproveite a capacidade do forno, cozinhando o maior número possível de alimentos simultaneamente. Deixe espaços entre o que está a cozinhar, para que o calor circule, e desligue-o um pouco antes de terminar o assado.
- Quando usa o fogão, procure que o fundo dos recipientes seja ligeira mente maior do que o bico do gás, de modo a **aproveitar o calor ao máximo**.
- Utilize panelas de pressão sempre que possível. Pouparam energia e muito tempo.
- Tape as panelas durante a cozedura: consumirá menos energia.

SE TIVER FORNO ELÉTRICO E CONTRATO BI-HORÁRIO, OPTE POR COZINHAR AS VÁRIAS REFEIÇÕES DEPOIS DAS 22:00H.



FRIGORÍFICO

- **Evite abrir o frigorífico** sem saber previamente do que necessita. Assim, poderá retirar ou guardar os alimentos rapidamente.
- **Regule o termostato** para 5°C no frigorífico e -18°C no congelador.
- Coloque o frigorífico num local bem ventilado, longe do calor, e **afaste a grelha traseira** cerca de 5 cm da parede.
- Verifique se a parte de trás está bem limpa. Deve ser limpa, pelo menos, uma vez por ano.
- Não coloque alimentos quentes dentro do frigorífico.



LAVAR A ROUPA E A LOIÇA

- Utilize a **máquina** apenas quando esta estiver **cheia**.
- Cerca de 90% do consumo das máquinas é para aquecer a água. Utilize **programas de baixas temperaturas**. Assim, poupa eletricidade e a roupa não encolhe.
- Evite a pré-lavagem e utilize detergentes que permitam obter bons resultados a baixas temperaturas.
- Se tiver tarifa bi-horária, faça as lavagens nos períodos de menor custo de energia (das 22:00h às 8:00h).
- Mantenha os filtros sempre limpos e use produtos anticalcários.

SE LAVAR À MÃO, FAÇA BARRELA E NÃO LAVE COM A ÁGUA A CORRER.



ÁGUA QUENTE

- Tome banho de duche e rápido. **Feche a torneira** durante o ensaboamento.
- A temperatura da água dos banhos **não deve ultrapassar os 40°C**.
- Uma temperatura entre os 30°C e os 35°C é suficiente para transmitir uma sensação de conforto na higiene pessoal.



EQUIPAMENTOS

- Ligue a televisão e os equipamentos audiovisuais a uma **ficha múltipla com botão de ligar e desligar**, dessa forma desliga facilmente quando não os estiver a utilizar evitando que fiquem em modo standby (modo standby: ecrã desligado, mas luz acesa).
- **Não deixe os aparelhos ligados** quando não estiverem a ser utilizados.
- Diminua a intensidade da iluminação do ecrã do seu portátil, tablet e telemóvel para poupar energia e prolongar o tempo de vida útil da bateria.
- No caso do ferro de engomar, opte por passar grandes quantidades de roupa de uma só vez.
- Não deixe os carregadores ligados à tomada se não estiverem a carregar um aparelho.
- **Tudo o que tem luz ou “está quente”**, mesmo que desligado, está a gastar eletricidade.
- Na compra de novos equipamentos, **verifique a etiqueta energética**.

ETIQUETAS

A ETIQUETA ENERGÉTICA IDENTIFICA AS CARACTERÍSTICAS DE UM EQUIPAMENTO OU PRODUTO.

COM ESSAS INFORMAÇÕES, PODE COMPARAR DIFERENTES PRODUTOS E CONHECER A SUA EFICIÊNCIA ENERGÉTICA. DESTA FORMA É POSSÍVEL ESCOLHER EQUIPAMENTOS MAIS SUSTENTÁVEIS E, ASSIM, POUPAR NA FATURA DA ELETRICIDADE.

CONTRATOS

ATUALMENTE O MERCADO DA ELETRICIDADE E DO GÁS NATURAL ESTÃO TOTALMENTE LIBERALIZADOS.

QUER ISSO DIZER QUE HÁ VÁRIOS COMERCIALIZADORES E QUE OS CONSUMIDORES PODEM ESCOLHER QUALQUER UM DOS COMERCIALIZADORES.

PODERÁ CONSULTAR A LISTA DE COMERCIALIZADORES EM WWW.ERSE.PT.

QUANDO SE FAZ ESTA ESCOLHA É IMPORTANTE QUE SE ESTEJA INFORMADO.

DICAS

- Nunca mudar de comercializador de forma precipitada sem pedir toda a informação.
- **Não tomar decisões com base em campanhas de publicidade e promoções.** Devem sempre ser verificados os preços a pagar pela eletricidade ou gás consumidos.
- **Um contrato básico de fornecimento de energia não obriga a subscrição de serviços adicionais**, pondere bem se de facto precisa deles e se são um benefício.

O que fazer antes de assinar um contrato de energia?

1. **Avaliar o que quer e precisa.** Se precisa de um contrato de eletricidade, um contrato de gás natural ou se pretende um contrato dual de eletricidade e gás natural.
2. **Caso pretenda contratar** eletricidade e gás natural, **avaliar se a melhor opção é um contrato dual** (eletricidade + gás) com um único comercializador ou dois contratos em separado com comercializadores diferentes. Poderá analisar o preço das duas opções e perceber qual a que apresenta mais vantagens.

3. **Informar-se junto dos comercializadores** sobre:
 - preço que vai pagar;
 - os serviços incluídos no contrato;
 - a existência ou não de um período de fidelização;
 - os meios de pagamento;
 - a periodicidade da faturação e opção tarifária;
 - a eventual contratação simultânea de serviços adicionais.
4. **Ler atentamente o contrato.** O contrato contém a informação necessária para conhecer e perceber melhor os seus direitos e deveres. Se tiver dificuldades a interpretar o contrato, peça apoio antes de o assinar.

DICAS

- **Perceba quais são as melhores condições para si.** Por exemplo, se a melhor opção de faturação é mensal, bimestral ou modelo de valor fixo que é sujeito a acertos.
- **Conheça e analise os hábitos de consumo.** Se for possível fazer as atividades que consomem eletricidade durante a noite, a Tarifa Bi-Horária pode ser uma boa opção.
- **Tenha em atenção que sempre que não enviar leituras do contador,** a sua fatura será emitida tendo em consideração as estimativas que serão acertadas após uma leitura real do contador.
- **Informe-se sobre a tarifa social e se pode ser beneficiário deste apoio.** A tarifa social atribui à população mais vulnerável um desconto no consumo de eletricidade e gás natural.

O que deve estar descrito nos contratos?

- O nome completo e a morada do fornecedor;
- os serviços fornecidos;
- as características dos serviços (nota: o fornecimento de energia não obriga a contratar serviços adicionais);
- a data em que se inicia o fornecimento;
- como se pode registar como cliente com necessidades especiais;
- outras informações sobre os direitos dos consumidores;
- informações sobre as tarifas e preços e outros encargos;
- a duração do contrato e as condições de renovação. Ter em atenção que os contratos de eletricidade e gás natural não exigem período de fidelização, exceto se incluírem serviços adicionais. Se não houver serviços adicionais é possível mudar de comercializador em qualquer momento **sem penalizações ou custos**;
- os meios de pagamento que o consumidor tem ao seu dispor;
- os níveis da qualidade de serviço a que o fornecedor e o operador da rede estão obrigados ou disponibilizam, incluindo o direito a ser compensado em caso de incumprimento;
- os prazos máximos de resposta aos pedidos de informação e às reclamações, bem como os meios de resolução de conflitos existentes, desde logo os meios fora dos tribunais tradicionais.

O que é importante avaliar antes de fazer um contrato de Eletricidade?

- Avaliar as opções de comercializadores. Existem vários comercializadores de eletricidade em Portugal.
- Qual a potência contratada adequada aos seus hábitos de consumo.
- Poderá consultar a ERSE para mais informação sobre comercializadoras ou potência adequada através do site www.erse.pt ou da Linha de Apoio ao Consumidor de Energia **213 033 200**.

PODERÁ SABER MAIS SOBRE
O CONSUMIDOR DE ÚLTIMO
RECURSO NA ERSE ATRAVÉS DO
SITE WWW.ERSE.PT OU
213 033 200.
(DIAS ÚTEIS DAS 09H-19H)



O que é importante avaliar antes de fazer um contrato de Gás Natural?

- Avaliar as opções de comercializadores para a sua área geográfica. Poderá consultar o site da ERSE para conhecer os comercializadores disponíveis para a sua área geográfica.
- Ao fim do primeiro ano de contrato o escalão será automaticamente calculado e ajustado, sendo informado das alterações efetuadas.

DICAS

- Desde o dia 7 de setembro de 2022, todos os clientes domésticos, podem, se assim o pretenderem, celebrar um contrato de fornecimento de gás natural com o Comercializador de Último Recurso (CUR) da sua zona geográfica e que poderá ter tarifas mais baixas que as que tem com o seu comercializador.
- Informe-se sobre a tarifa social e se pode ser beneficiário deste apoio. A tarifa social atribui à população mais vulnerável um desconto no consumo de gás natural.

TARIFA SOCIAL

A tarifa social destina-se a “clientes economicamente vulneráveis” e resulta num desconto no fornecimento de eletricidade e gás natural. A percentagem de desconto é definida pela ERSE e é igual para todos os beneficiários.

A aplicação da tarifa social é automática. O consumidor que tenha direito à tarifa social receberá uma comunicação do comercializador com essa informação.

O desconto referente à tarifa social aparece identificado de forma clara e visível nas faturas.

Quando se reúnem as condições para beneficiar da tarifa social e isso não está a acontecer, deve ser requerido junto da Segurança Social e da Autoridade Tributária e Aduaneira um comprovativo da sua condição de beneficiário e apresentá-lo junto do comercializador de energia elétrica e de gás.

SE TEM DÚVIDAS
RELATIVAMENTE À TARIFA
SOCIAL, PODE UTILIZAR A LINHA
GRATUITA DE APOIO:

219 023 535
(DIAS ÚTEIS DAS 10H-16H30)



TARIFA SOCIAL

CRITÉRIOS DE ATRIBUIÇÃO	ELETRICIDADE	GÁS NATURAL
Contrato na habitação permanente	Potência instalada menor ou igual a 6,9 kVA	Consumo anual inferior ou igual a 500 m3
Beneficiários de prestações sociais. Atenção: o contrato tem de estar em nome do beneficiário da prestação social.	• Complemento solidário para idosos; • Rendimento social de inserção; • Prestação de desemprego; • Abono de família; • Pensão social de invalidez do regime especial de proteção na invalidez ou do complemento da prestação social para a inclusão; • Pensão social de velhice.	• Complemento solidário para idosos; • Rendimento social de inserção; • Prestações de desemprego; • Abono de família (1º escalão); • Pensão social de invalidez do regime especial de proteção de invalidez ou do complemento da prestação social para a inclusão.
Ou rendimento do agregado familiar.	Rendimento total anual do agregado familiar igual ou inferior a 6.272,64€, acrescido de 50% por cada elemento do agregado familiar (até ao máximo de 10), que não tenha qualquer rendimento.	

Fonte: ERSE 2023

FATURA

PERIODICIDADE

SALVO ACORDO EM CONTRÁRIO, A PERIODICIDADE DA FATURAÇÃO DE ELETRICIDADE E DO GÁS É MENSAL.

NÃO PAGAMENTO

NÃO PAGAR AS FATURAS NO PRAZO DEFINIDO, CONSTITUI CAUSA PARA O CORTE DE FORNECIMENTO DE ENERGIA.

RECLAMAÇÃO

QUANDO SE ESTÁ EM DESACORDO OU HÁ DÚVIDAS SOBRE O VALOR DA FATURA É IMPORTANTE APRESENTAR JUNTO DO COMERCIALIZADOR AS RAZÕES QUE FUNDAMENTAM A RECLAMAÇÃO.



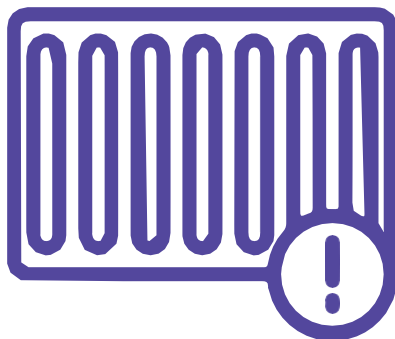
FATURA

Pode ser usado qualquer meio de comunicação disponível para o efeito (carta, fax, email, telefone, balcão de atendimento) para apresentação da reclamação.

Enquanto a reclamação não for respondida pelo comercializador, o prazo de pagamento fica suspenso. Com a receção da resposta do comercializador o prazo de pagamento volta a contar e deve efetuar-se o pagamento dentro do limite legal.

EM CASO DE UM PROBLEMA COM O COMERCIALIZADOR o primeiro passo é pedir esclarecimentos ao comercializador.

Caso não haja uma resolução satisfatória, é possível recorrer a outras entidades como o Regulador (ERSE) ou a Defesa do Consumidor (DECO).



FATURA ELETRICIDADE

Na fatura da eletricidade é importante conhecer bem dois conceitos: **potência contratada** e **energia ativa**.

Ambas implicam decisões que vão influenciar o valor da fatura e que só devem ser tomadas depois de ponderado o tipo de uso que se faz em casa.

POTÊNCIA CONTRATADA: É a maior ou menor capacidade de ter vários equipamentos a funcionar ao mesmo tempo.

PARA TER ACESSO À TARIFA SOCIAL
A POTÊNCIA CONTRATADA TEM DE SER
MENOR OU IGUAL QUE 6,9 KVA.

A **redução** da **POTÊNCIA CONTRATADA** pode ser pedida pelos clientes a qualquer momento e não tem custos.

DICAS

- Controle os consumos, faça as leituras e comunique-as ao comercializador.
- Mas, acima de tudo, consuma em segurança e não desperdice energia!
- Peça ajuda! Não recorra a soluções que podem agravar os problemas ou colocar a sua vida e da sua família em risco.

ENERGIA ATIVA: É a quantidade de **eletricidade** que é consumida.

Quais as opções?

Pode escolher-se entre ter a energia ao mesmo preço ao longo do dia, **TARIFA SIMPLES**, ou **TARIFA BI-HORÁRIA**, em que a eletricidade é mais barata à noite.

No tarifário bi-horário, o preço da eletricidade entre as 22h00 e as 8h00 do dia seguinte (período VAZIO) é mais barato que no tarifário Simples. No mesmo tarifário bi-horário, o preço da eletricidade entre as 8h00 e as 22h00 (período FORA do VAZIO) é mais caro que no tarifário simples.

A escolha da **TARIFA SIMPLES** ou **TARIFA BI-HORÁRIA** é de quem contrata e deve ter em atenção os hábitos diários de consumo, dependendo se há tendência a ter mais consumos de dia ou de noite. Só compensa ter tarifa bi-horária se tiver mais de metade dos consumos no período da noite. Para o cálculo não se esqueça de incluir os eletrodomésticos de consumo recorrente como o frigorífico.

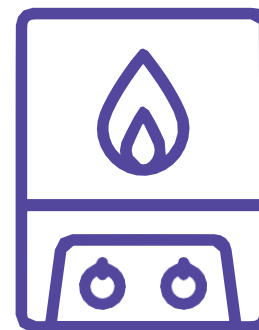
Na sua fatura encontra um comparador de preços que lhe permite ver quanto pagaria se tivesse o seu contrato no mercado regulado (SU Eletricidade). Veja se no seu caso essa opção seria mais vantajosa e, se assim for, considere-a.



FATURA GÁS NATURAL

Nas **FATURAS DE GÁS NATURAL** o que pagamos e podemos controlar é: **ENERGIA** (em Euros por kWh), embora o que lemos no contador sejam m³.

No gás natural não há potência contratada nem períodos tarifários. Mas os preços variam de acordo com o **ESCALÃO DE CONSUMO**, que é automaticamente atribuído pelo operador da rede de distribuição em função do histórico de consumo do cliente.



DICAS

- Para ter acesso à **TARIFA SOCIAL** o **ESCALÃO DE CONSUMO** de gás natural só pode ser 1 ou 2.
- **Controle os consumos**, faça e comunique as leituras e, acima de tudo, não desperdice e consuma em segurança!


ENTRĂJUDA
APOIO A INSTITUIÇÕES DE SOLIDARIEDADE SOCIAL



Y.E.S.

You Empower Society