

Informações ao Consumidor

Categoria	Outros
Assunto	Os consumidores têm direito a compensações ou indemnizações devido ao apagão de dia 28 de abril?

Os consumidores têm direito a compensações ou indemnizações devido ao apagão de dia 28 de abril?



De acordo com a Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), o Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico prevê compensações pagas aos consumidores pelos operadores de redes quando sejam ultrapassados o número ou duração máxima das interrupções

regulamentadas. No entanto, se o apagão de dia 28 de abril vier a ser classificado como um evento excecional os consumidores poderão não ter direito a compensação. Caso haja direito a compensações, estas serão pagas de forma automática aos clientes no início do próximo ano através da fatura do seu comercializador.

Os consumidores podem reclamar junto do seu comercializador de energia ou operador de rede eventuais prejuízos causados pelo apagão (por exemplo, interrupção de processos produtivos, perdas de bens que necessitem de refrigeração, atividades que não funcionaram). No entanto, devem sempre apresentar prova desses prejuízos.

O apuramento da responsabilidade por eventuais prejuízos invocados pelos consumidores é aferido junto dos Tribunais Judiciais ou através dos meios alternativos como os Tribunais Arbitrais de Consumo ou os Julgados de Paz.

A Direção-Geral do Consumidor recomenda aos consumidores caso tenham tido prejuízos que façam uma reclamação utilizando o formato eletrónico do [Livro de Reclamações](#), instrumento que lhe permite juntar até três documentos, como por exemplo fotos e faturas. O seu comercializador deve dar resposta no prazo de 15 dias úteis. Em caso de ausência de resposta, denuncie a mesma à ERSE.

Consulte também o [comunicado](#) da ERSE sobre este incidente.

Lisboa, 30 de abril de 2025

A Direção-Geral do Consumidor

Praça Duque de Saldanha, n.º 31 -3.º - 1069-013 Lisboa PORTUGAL

T: + 351 21 356 46 00    