

COVID-19 | Conte com a nossa energia

Perante o momento de emergência que vivemos, **mantemos como prioridade zelar pelo bem-estar e segurança de todos os nossos clientes**. Para isso, sensíveis às dificuldades que as famílias portuguesas enfrentarão, assumimos o **compromisso de atenuar o impacto que possa advir do consumo de energia** nas suas vidas durante os próximos meses.

Lançamos, assim, um **Plano de Ação** que pretende tranquilizar todos os nossos clientes. De acordo com as orientações da Organização Mundial de Saúde e da Direção Geral da Saúde em Portugal, que, além de seguir as indicações da Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos, **ativa medidas extraordinárias**, com vista à **minimização do impacto financeiro** que pode resultar do atual panorama nas vidas dos nossos clientes.

Plano Ação



Garantia de Fornecimento de Energia

Enquanto prestadores de um serviço essencial à sociedade, garantimos a continuidade do fornecimento de eletricidade e gás aos nossos clientes.

- A partir de 13 de Março de 2020, suspendem-se as já programadas interrupções de fornecimento de energia elétrica e de gás natural para os clientes residenciais.



Apoio ao Pagamento das Faturas

A pensar no bem-estar financeiro dos seus clientes, a Iberdrola lança um plano de apoio ao pagamento das faturas de eletricidade, gás e outros serviços energéticos, materializado nas seguintes medidas para clientes residenciais e pequenos negócios fornecidos em BTN e BP($\leq 10.000 \text{ m}^3$):

- Para que os clientes não tenham que pagar faturas em Março e Abril, alarga-se o prazo de pagamento das faturas emitidas nestes meses a um período de 90 dias, em substituição dos habituais 30 dias;
- Para que os clientes não sejam obrigados a saldar dívidas existentes em Março, estende-se o prazo de liquidação dos montantes em dívida que cessariam em Março até ao final do mês de Abril, sem penalização de mora no atraso do pagamento.



Apoio ao Cliente

Aplicámos as medidas de prevenção necessárias para salvaguardar a saúde dos nossos clientes e colaboradores e continuamos a trabalhar para garantir o melhor serviço e assegurar uma resposta eficiente a todos os clientes.

- Todos os pedidos de informação ou solicitações deverão privilegiar os canais online. Para assegurar o apoio necessário, reforçámos os nossos canais digitais, com o objetivo de facilitar a gestão do contrato de energia a partir de casa e de minimizar as naturais restrições dos canais presenciais e telefónicos.
- O apoio telefónico manter-se-á. No entanto o horário de funcionamento da linha de apoio telefónico foi reduzido e passará a operar entre as 9h e as 18h, nos dias úteis.
- Através da Minha Área Cliente, em <http://www.iberdrola.pt> ou da App Iberdrola Clientes Portugal os clientes da Iberdrola poderão gerir os seus contratos, sem sair de casa.



Serviços de Instalação e Manutenção

Seguindo as recomendações das autoridades nacionais, qualquer deslocação ficará restringida a situações consideradas urgentes, pelo que sempre que possível, os nossos trabalhadores e operadores passam a laborar em regime de teletrabalho.

- Todas as atividades de manutenção, visitas técnicas e instalações no âmbito de serviços por nós prestados, encontram-se suspensas por data indeterminada e serão realizadas em data futura.
- As inspeções às instalações de gás natural apenas se realizarão a clientes sem energia, com exceção de algumas zonas onde a inspeção apenas se realizará a clientes que viram o seu abastecimento interrompido.

Confiantes de que **juntos superaremos esta situação**, continuaremos a fazer tudo o que esteja ao nosso alcance para apoiar os nossos clientes. Assim, as medidas deste Plano de Ação poderão ser atualizadas face ao desenvolvimento de eventuais necessidades derivadas da evolução da situação.

Encorajamos todos a seguir as orientações das autoridades nacionais, limitando as deslocações desnecessárias e adotando as medidas de segurança comunicadas pela Direção-Geral de Saúde.

Conte com a nossa energia!

#EuFicoEmCasa