

# RELATÓRIO ERSEFORMA 2022

Março 2023



## Ações em 2022

Ação	Data	Participantes
Sessão de Informação sobre Tarifas de Energia Elétrica em 2022	Janeiro 2022	Cerca de 300 participantes, de Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, Associações de Consumidores, de Centros Municipais de Informação ao Consumidor e outros destinatários
“Autoconsumo de energia elétrica” - online	Janeiro de 2022	
“Autoconsumo de energia elétrica” - online	Janeiro de 2022	
“Tarifas e Preços de eletricidade em 2022” - online	Fevereiro de 2022	
“A regulação económica e o reflexo nos consumidores” - online	Maio de 2022	
Sensibilização sobre o setor elétrico e o setor do gás natural	Maio de 2022	
Contratação e mudança de comercializador de eletricidade e de gás natural	Maio de 2022	
Ação de Formação a militares da Guarda Nacional Republicana (Operação Censos Sénior 2022)	Setembro de 2022	

# Ação “Sessão de Informação sobre Tarifas de Energia Elétrica em 2022”

**Público Alvo:** Clientes empresariais

**Duração:** 3h

**Conteúdos:** Conhecer as competências da ERSE. Componentes da fatura de energia elétrica. Conhecer as variações tarifárias e as tarifas para 2022. Comparar os preços da energia elétrica na Europa. Como reduzir a sua fatura de energia elétrica. Novas opções tarifárias. Perguntas e respostas.

\* Ação realizada no âmbito de protocolo de cooperação celebrado entre a ERSE e a AIP-CCI

# Ação “Autoconsumo de energia elétrica” (sessão 1)

---

**Público Alvo:** Técnicos e juristas dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo

**Duração:** 2h

**Conteúdos:** O que é o autoconsumo. As entidades envolvidas no autoconsumo. A intervenção da ERSE no autoconsumo. Como funciona o autoconsumo.

# Ação “Autoconsumo de energia elétrica” (sessão 2)

---

**Público Alvo:** Técnicos e juristas dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo

**Duração:** 2h

**Conteúdos:** O que é o autoconsumo. As entidades envolvidas no autoconsumo. A intervenção da ERSE no autoconsumo. Como funciona o autoconsumo.

# Ação “Tarifas e preços de eletricidade em 2022”

---

**Público Alvo:** Técnicos e juristas dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, Associações de Defesa do Consumidor, Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor e outras entidades de Resolução Alternativa de Litígios (RAL).

**Duração:** 2h

**Conteúdos:** Conhecer as competências tarifárias da ERSE. Componentes da fatura de energia elétrica. Tarifas de eletricidade para 2022. Comparação de preços.

# Ação “A regulação económica e o reflexo nos consumidores”

---

**Público Alvo:** Entidades externas com atuação na área da defesa dos consumidores e na resolução extrajudicial de litígios, e ao público em geral.

**Duração:** 2h

**Conteúdos:** Monopólios naturais. Necessidade de regulação económica. Formas de regulação económica, como evitar “efeitos secundários”. Rentabilidade das empresas. As várias atividades reguladas. Resultado da atuação da ERSE ao longo dos anos. Principais custos com reflexo nos consumidores.

# Ação “Sensibilização sobre o setor elétrico e o setor do gás natural”

**Público Alvo:** Colaboradores da Casa Pia

**Duração:** 1h30

**Conteúdos:** O que é a ERSE. Quem é quem no mercado da eletricidade e do gás. Evolução verificada – descarbonização – caminho trilhado e a trilhar. O que está incluído no preço. Como reduzir a fatura. Outras dicas de poupança. Apoio ao (sobre)endividamento. Resolução de conflitos.

\* Ação realizada no âmbito de protocolo de cooperação celebrado entre a ERSE e a Casa Pia de Lisboa



# Ação “Contratação e mudança de comercializador de eletricidade e de gás natural”

**Público Alvo:** Clientes empresariais

**Duração:** 3h

**Conteúdos:** Organização dos setores de eletricidade e de gás natural. Com quem é celebrado contrato de fornecimento. Obrigação de apresentação de propostas de fornecimento. Características do contrato de fornecimento. Alterações contratuais. Modalidades de contratação. Princípios e regras da mudança de comercializador. Principais etapas do processo de mudança de comercializador. Prazos e procedimentos associados à mudança de comercializador.

# Ação de Formação a militares da Guarda Nacional Republicana (Operação Censos Sénior 2022)

---

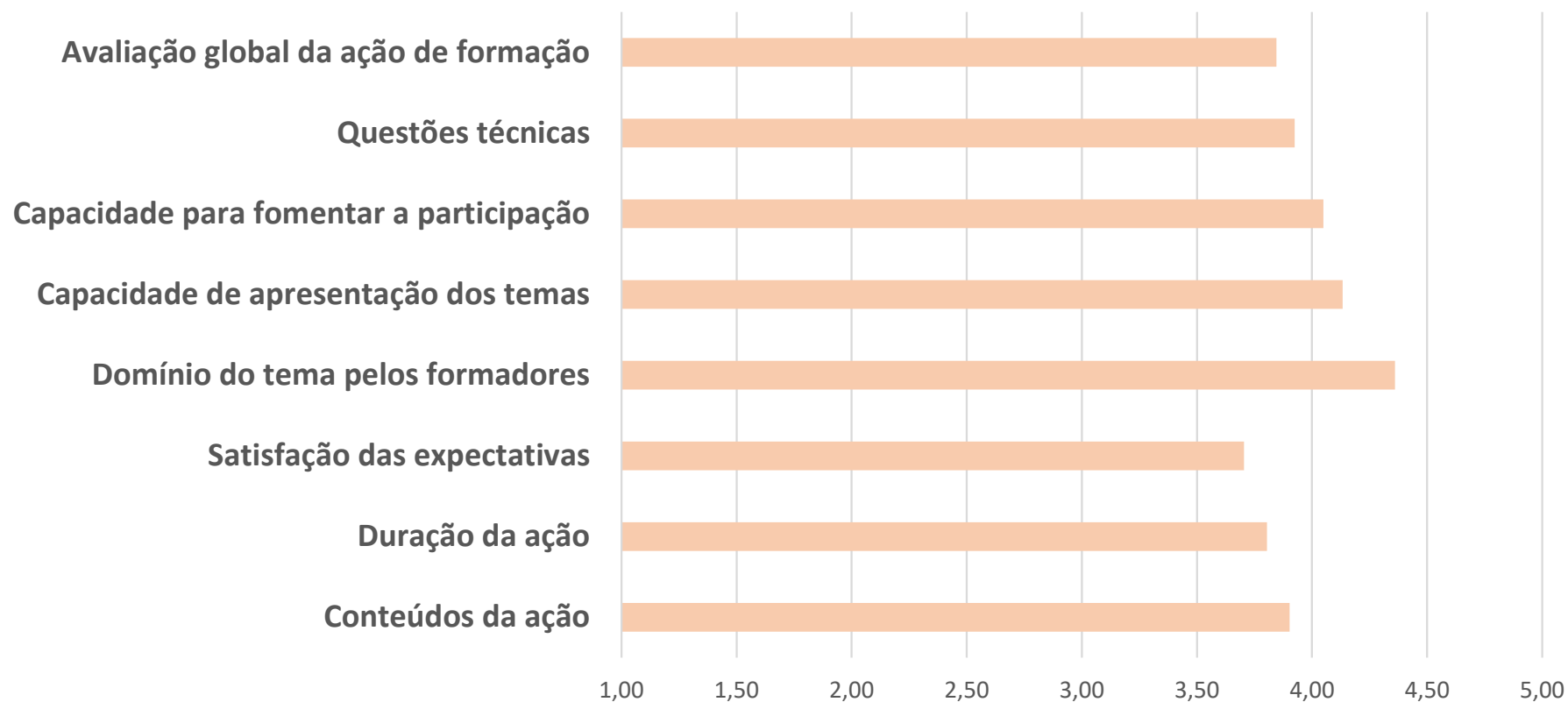
**Público Alvo:** Militares da Guarda Nacional Republicana (GNR)

**Duração:** 1h

**Conteúdos:** Práticas comerciais desleais. Mudança para o mercado regulado.

\* Ação realizada no âmbito de protocolo de cooperação celebrado entre a ERSE e a GNR

# Avaliação de Satisfação Quantitativa



# Avaliação de Satisfação Qualitativa

---

## **PONTOS FORTES**

- Qualidade dos formadores
- Dinâmica de grupos
- Linguagem acessível

## **PONTOS DE MELHORIA**

- Reforçar a interação na formação
- Termos demasiado técnicos

## **SUGESTÕES**

- Manter regularidade das sessões
- Resolver casos práticos reais

## **TEMAS PROPOSTOS**

- Leituras
- Interpretação de faturas
- Faturação do autoconsumo
- Indicadores de qualidade de serviço

# Balanço final em números

---

## **O ERSEFORMA 2022:**

- 8 sessões de formação
- Cerca de 300 participantes
- 10 formadores (recursos internos)
- 3 plataformas (exclusivamente online)

ERSE **FORMA**  
O CONHECIMENTO INDISPENSÁVEL  
PARA ESCLARECER O CONSUMIDOR