

RELATÓRIO ERSEFORMA 2021

Julho de 2022



Ações em 2021

Ação	Data	Participantes
“Continuidade de serviço e qualidade da energia” – online (2 sessões)	Fevereiro de 2021	Cerca de 370 participantes, de Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, Associações de Consumidores, de Centros Municipais de Informação ao Consumidor e outros destinatários
“Tarifas e Preços de Energia em 2021” – online (2 sessões)	Fevereiro/Março de 2021	
“Sessões de Informação sobre Direitos dos Consumidores” – online (2 sessões)	Abril de 2021	
“Sessão de Informação aos militares da Guarda Nacional Republicana (GNR)” – online	Setembro de 2021	
“Qualidade de serviço comercial - Indicadores e alguns aspetos regulatórios” – online – (2 sessões)	Outubro de 2021	

Ação “Continuidade de serviço e qualidade da energia”

Público Alvo: Dirigentes e Técnicos dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo

Duração: 2h

Conteúdos: Zonas e indicadores de continuidade de serviço. Padrões de continuidade de serviço. Compensações por incumprimento dos padrões individuais. Incentivos à melhoria da continuidade de serviço. Direitos dos clientes de eletricidade.

Ação “Tarifas e Preços de Energia em 2021”

Público Alvo: Associações de Consumidores, Serviços Municipais e Centros de Arbitragem, entre outros

Duração: 2h

Conteúdos: O papel da ERSE na fixação de tarifas de energia. O processo tarifário da ERSE. Variação e comparação de preços. Uso de simuladores. Situações especiais: tarifa social; apoio extraordinário; taxas do IVA. A fatura de energia.

Ação “Informação sobre Direitos dos Consumidores”*

Público Alvo: Colaboradores da Gestão do Arrendamento da Habitação Municipal de Lisboa, S.A.(Gebalis)

Duração: 2h

Conteúdos: Medidas de apoio aos consumidores de eletricidade mais vulneráveis.

* Ação promovida pela Direção Geral do Consumidor (DGC)

Ação “Sessão de Informação aos militares da GNR”*

Público Alvo: Militares da Guarda Nacional Republicana (GNR)

Duração: 2h

Conteúdos: Setor energético em geral e atividade sancionatória da ERSE.

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

Ação “Qualidade de serviço comercial - Indicadores e alguns aspetos regulatórios”

Público Alvo: Dirigentes e Técnicos dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo

Duração: 2h

Conteúdos: As vertentes da qualidade de serviço: comercial; técnica. Qualidade de serviço comercial – o que é? Como regular a qualidade de serviço comercial. Fatores a considerar na definição dos indicadores e padrões. Síntese de indicadores e padrões aplicáveis.

Balanço final em números

O ERSEFORMA 2021:

- 9 sessões de formação
- 9 formadores (recursos internos)
- Cerca de 370 participantes
- 1 plataforma (exclusivamente online)

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