

NOVEMBRO | 2025

BOLETIM DO APOIO AO CONSUMIDOR DE ENERGIA - ACE

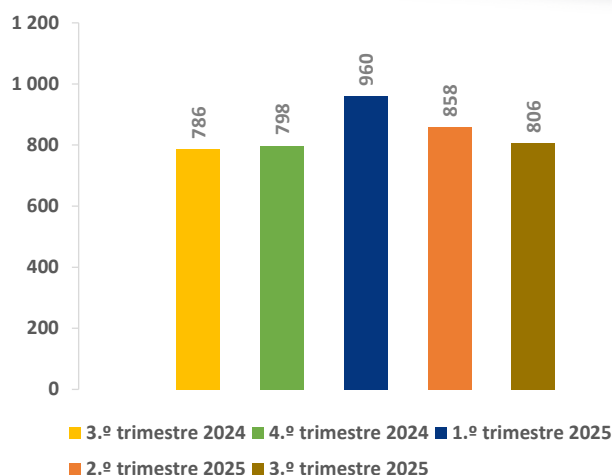
Trimestralmente, o Boletim do ACE retrata as atividades desenvolvidas pelo Apoio ao Consumidor de Energia da ERSE, destacando-se:

- A resposta a pedidos de informação dirigidos à ERSE.
- A receção das reclamações efetuadas no Livro de Reclamações (formatos físico e eletrónico) das empresas de eletricidade, de gás natural, mobilidade elétrica e de GPL canalizado.
- As intervenções da ERSE no âmbito da resolução alternativa de litígios.
- O atendimento telefónico prestado pela ERSE aos consumidores.
- As ações de informação/formação organizadas e participadas pela ERSE.
- Os materiais informativos e pedagógicos elaborados.

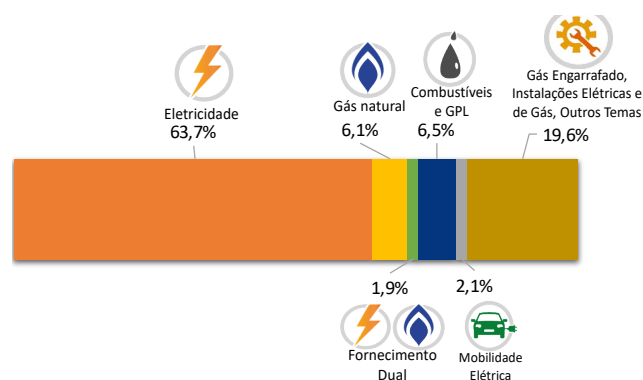
Na contratação de energia podem ser propostos serviços adicionais como seguros, assistência técnica, etc. É importante conhecer as condições associadas a estes serviços que são independentes da contratação de energia. Este tema é o destaque, na última página, desta edição.

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO À ERSE

No 3.º trimestre de 2025, a ERSE recebeu 806 pedidos de informação de consumidores, registando assim um decréscimo de 6% face ao trimestre anterior e um aumento de 3% face ao período homólogo do ano anterior.

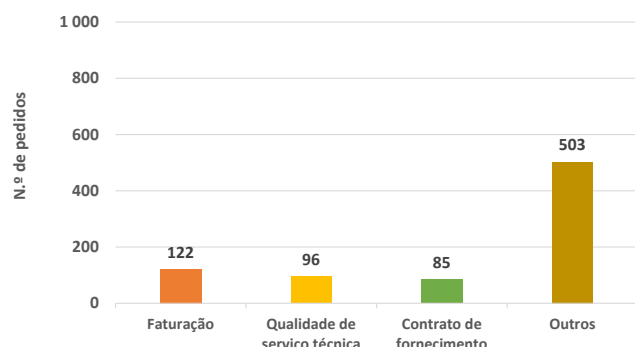


O setor da eletricidade manteve-se com o maior número de solicitações por parte dos consumidores (63,7%), explicado pelo facto de o número de clientes na eletricidade ser superior.

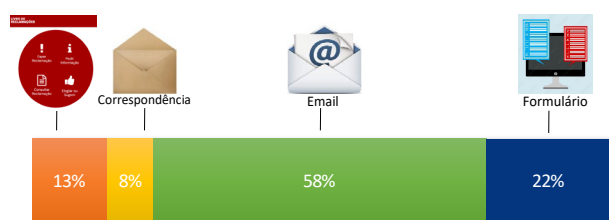


Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

No 3.º trimestre de 2025, os três temas mais frequentes nos pedidos de informação foram a faturação, qualidade de serviço técnica e o contrato de fornecimento representando, em conjunto, 37,6% dos pedidos de informação dirigidos à ERSE. Nos “outros” temas incluem-se, nomeadamente, tarifas e preços, a mudança de comercializador e a medição e leituras.

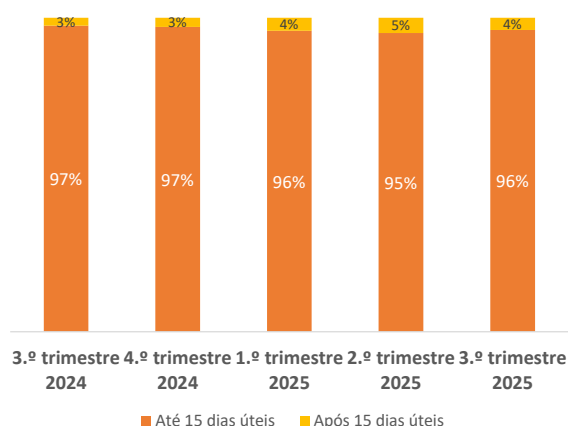


Os pedidos de informação foram maioritariamente enviados à ERSE através de email (58%).



Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

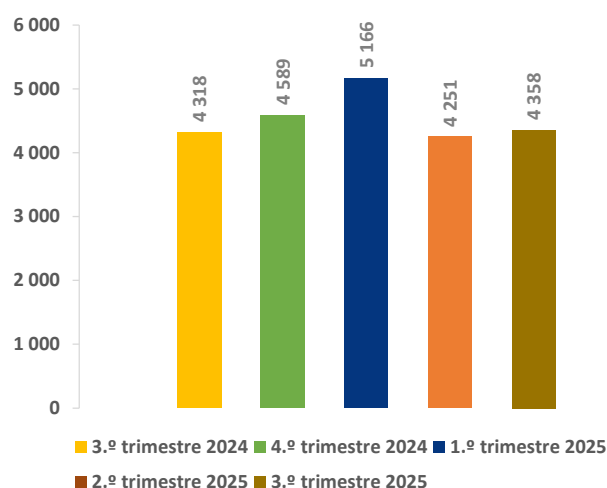
No 3.º trimestre de 2025, 96% dos pedidos de informação foram respondidos pela ERSE em prazo inferior a 15 dias úteis.



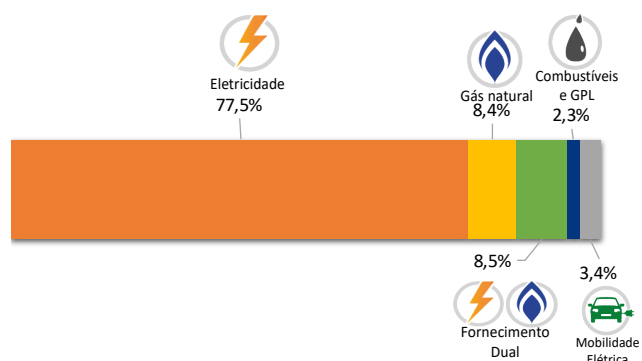
RECLAMAÇÕES NO LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Os comercializadores e operadores das redes de distribuição de eletricidade e de gás natural recebem reclamações dos seus clientes através de diversos canais (atendimento presencial, telefónico e escrito, designadamente, carta, *email*, livro de reclamações e *online*).

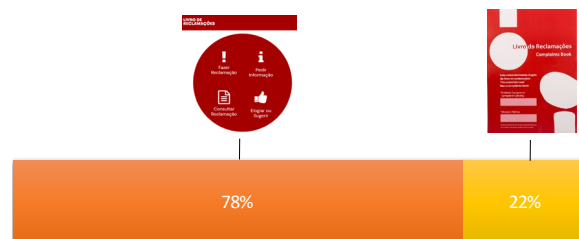
Nos termos previstos no regime jurídico do Livro de Reclamações, os prestadores de serviços a consumidores nos setores regulados pela ERSE submetem à ERSE as folhas originais (digitalizadas) das reclamações apresentadas nos livros de reclamações disponíveis nas lojas de atendimento ao cliente. A plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico envia automaticamente à ERSE uma cópia da reclamação apresentada por essa via. Estas reclamações devem ser respondidas diretamente pelas empresas, no prazo máximo de 15 dias úteis ou em prazo inferior, se estabelecido contratualmente. À ERSE cabe, neste domínio, a verificação da existência de indícios de alguma infração (contraordenação).



No 3.º trimestre de 2025, o número de reclamações apresentadas (4 358) registou um aumento de cerca de 2%, face ao trimestre anterior, assim como relativamente ao valor do trimestre homólogo do ano anterior (cerca de 1%).



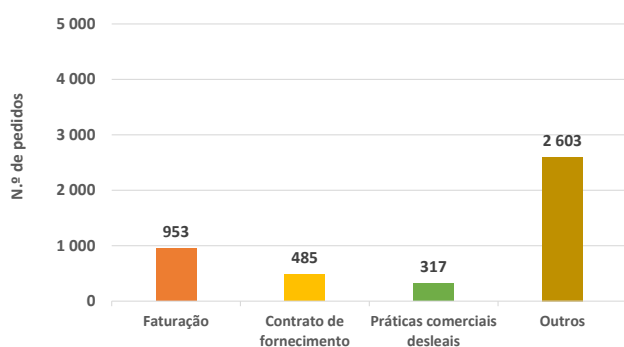
Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres



Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

Nos últimos quatro trimestres, as reclamações apresentadas através dos livros de reclamações (físico e eletrónico) incidiram principalmente sobre o setor elétrico (77,5%), seguindo-se as relativas ao fornecimento dual (eletricidade e gás natural), com 8,5%.

Os três temas mais reclamados - faturação, contrato de fornecimento e práticas comerciais desleais - representaram 40,3% das reclamações apresentadas pelos consumidores nos livros de reclamações das empresas, no 3.º trimestre de 2025.

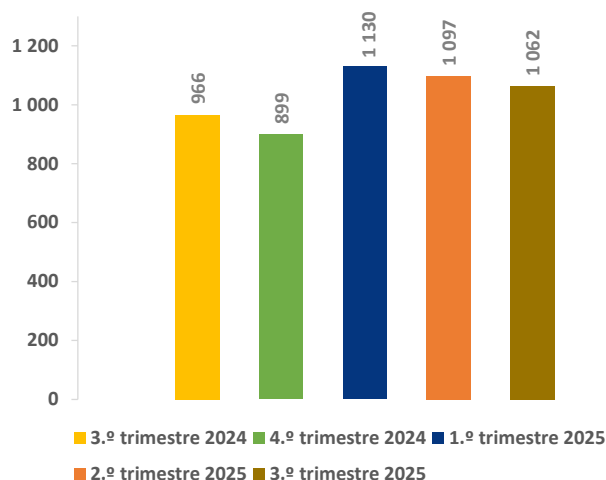


O Livro de Reclamações em versão eletrónica tem uma utilização muito superior ao livro em papel (78% face a 22%).

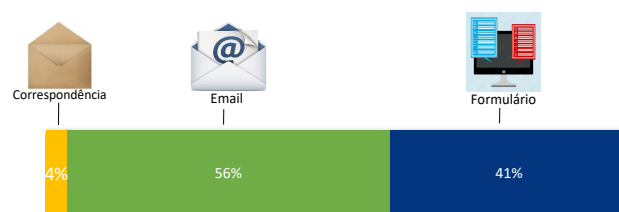
INTERVENÇÃO DA ERSE NA RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

Perante a ausência de resposta à reclamação apresentada junto do respetivo comercializador ou operador de rede, bem como nos casos em que a resposta é considerada não satisfatória pelo reclamante, o consumidor pode recorrer, entre outros, à intervenção da ERSE. Além da prestação de informação ao consumidor, havendo litígio, a ERSE pode recomendar a sua resolução, mas não pode impor uma solução ao caso concreto. Pode ainda encaminhar ou sugerir o contacto com um dos [centros de arbitragem de conflitos de consumo](#) existentes, designadamente com os centros apoiados técnica e financeiramente pela ERSE. A decisão do tribunal arbitral, que integra estes centros, equivale a uma sentença de um tribunal judicial, vinculativa para as partes. O processo é simples, célere e não tem custos para o consumidor de energia.

O número de pedidos de intervenção da ERSE no 3.º trimestre de 2025 (1 062) voltou a registar um ligeiro decréscimo de 3% relativamente ao trimestre anterior (1 097). Comparativamente com o trimestre homólogo de 2024, verificou-se um aumento de 10%.

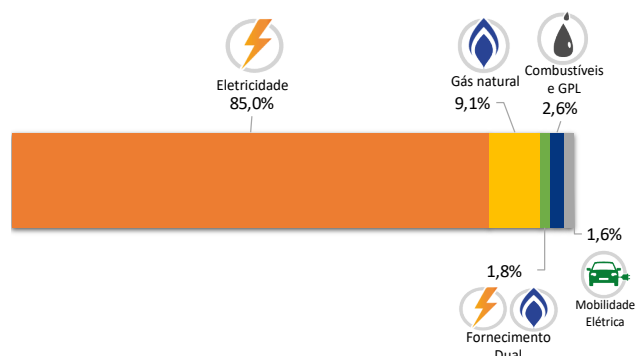


Os pedidos de intervenção sobre um litígio chegam à ERSE principalmente por email (56%) ou através do preenchimento do formulário disponível na página da ERSE na internet (41%).



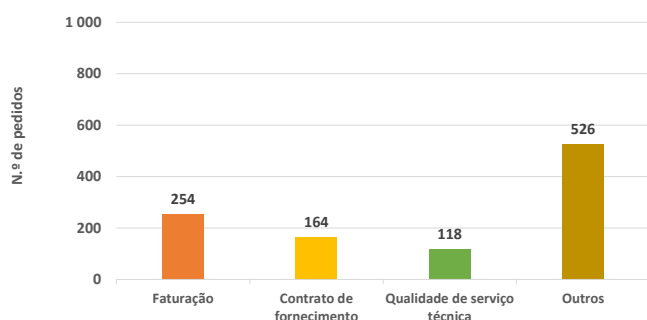
Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

A maioria dos pedidos de intervenção da ERSE incidem sobre o setor elétrico (85%).

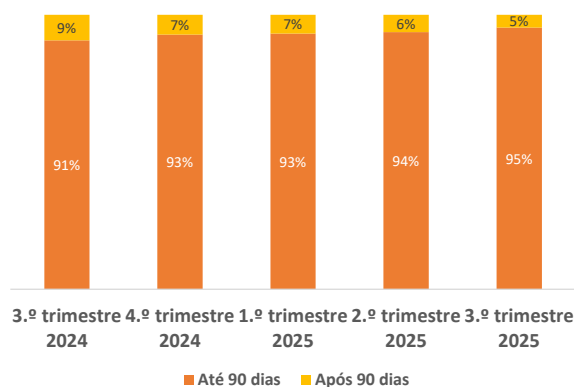


Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

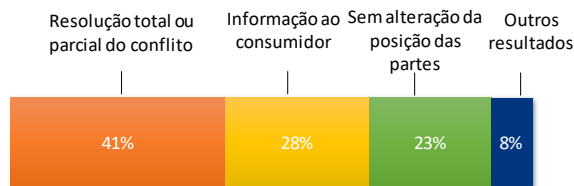
A faturação continua a ser o tema que gera maior conflitualidade (23,9%). Na categoria “outros” foram incluídos temas como autoconsumo, ligações às redes e qualidade de serviço comercial.



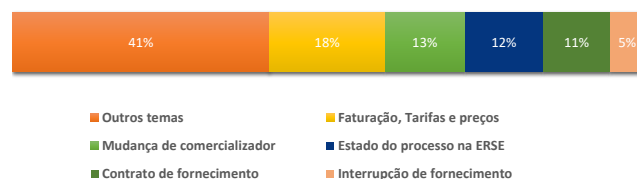
As intervenções da ERSE envolvem diversas diligências (recolha de informação adicional junto do consumidor e da empresa reclamada, análise jurídica, entre outros). O tratamento e resposta a 95% destes processos, no 3.º trimestre de 2025, ocorreu em prazo inferior a 90 dias.



Em 41% dos casos em que a ERSE foi solicitada a intervir, as pretensões dos consumidores foram totalmente ou parcialmente satisfeitas e, em 28%, foi prestada a informação necessária ao esclarecimento do consumidor. Em “outros resultados” incluem-se situações diversas, designadamente desistências por parte do reclamante e arquivamentos na sequência da não disponibilização de elementos adicionais essenciais ao esclarecimento ou resolução do caso concreto.



Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

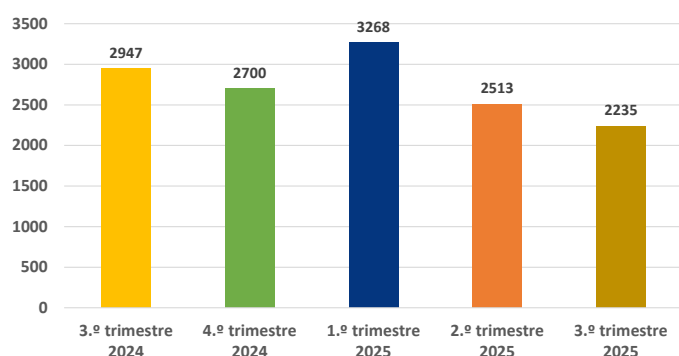


Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

ATENDIMENTO TELEFÓNICO

A ERSE disponibiliza um serviço de atendimento telefónico aos consumidores entre as 9h00 e as 19h00 (dias úteis), permitindo responder à maioria das questões (cerca de 95% das situações foram resolvidas na 1.ª linha, no 3.º trimestre). As situações mais complexas são encaminhadas para uma 2.ª linha, recebendo o consumidor a devolução da chamada, habitualmente nas 24 horas seguintes.

O número de chamadas recebidas no 3.º trimestre registou um decréscimo de 11% relativamente ao trimestre anterior, assim como de 24% quando comparado com o trimestre homólogo de 2024.



Os temas que suscitam maior número de contactos pelos consumidores são os relacionados com a fatura e as tarifas e preços (18%), a mudança de comercializador (13%) e o contrato de fornecimento (11%).

MATERIAIS PEDAGÓGICOS

Com o objetivo de tornar mais universal o conhecimento sobre o setor, a ERSE publicou os seguintes materiais informativos no 3.º trimestre.



(clique nas imagens para aceder)

FORMAÇÃO

AÇÕES DE FORMAÇÃO

A ERSE desenvolve um conjunto de ações que visam a informação e a formação dos consumidores de energia, diretamente ou através de entidades que promovem a proteção dos direitos dos consumidores e a resolução alternativa de litígios de consumo, algumas com protocolos de colaboração celebrados com a ERSE. Esta atividade insere-se no [programa anual ERSEFORMA](#).

No 3.º trimestre de 2025, realizou-se uma sessão desenhada à medida das questões colocadas pelos Centros de Arbitragem e um módulo de formação sobre licenciamento de autoconsumo coletivo.

VAMOS SIMULAR CONSIGO

No âmbito das comemorações do Dia Mundial dos Direitos do Consumidor, em 15 de março, a ERSE lançou um novo serviço intitulado “Vamos Simular Consigo”. O objetivo principal desta ação é a divulgação do [simulador de preços de energia da ERSE](#), incentivando assim a procura por ofertas mais vantajosas de eletricidade e de gás natural. As empresas podem inscrever-se através do [formulário disponível no site da ERSE](#). Posteriormente será agendada uma sessão para esclarecimentos dos respetivos colaboradores. O contacto direto com o consumidor permite esclarecimento de diversas dúvidas.

Foram realizadas desde então 13 sessões e analisadas 298 faturas em que a poupança média foi de cerca de 20%.



SERVIÇOS ADICIONAIS + + +

O que são e para que servem?

São normalmente propostos no momento da contratação da energia, embora os dois serviços sejam independentes.

Podem ser de vários tipos, como serviços de assistência técnica, seguros, planos de saúde ou instalação de painéis solares.

Quanto custam?

Cada comercializador tem as suas condições. Mas o preço dos serviços adicionais tem de estar claramente separado do custo do fornecimento de gás ou eletricidade.

Em regra, tem uma mensalidade fixa, que é cobrada na fatura de energia, numa parcela autónoma.



É obrigatório contratar serviços adicionais?

Só contrata o serviço adicional se quiser. Confirme se precisa dele e se vai usá-lo. Todas as empresas devem apresentar ofertas de fornecimento de energia que não incluam serviços adicionais.

É habitual que o preço da energia tenha um desconto se contratar o serviço adicional. Verifique com cuidado todas as condições do seu contrato.



E se quiser mudar de comercializador?

Se quiser mudar de comercializador e tiver um serviço adicional, pode mudar na mesma. Porém, se o serviço adicional tiver um período de fidelização associado, terá de manter esse serviço com a empresa anterior ou pagar a penalização prevista no contrato. Confirme sempre com o seu comercializador.



Como reclamar do serviço adicional?

Para reclamar da prestação do serviço adicional, pode dirigir-se aos centros de arbitragem de conflitos de consumo, sem custos ou com custos muito reduzidos, em alternativa aos tribunais judiciais.

Saiba mais sobre os Centros de Arbitragem.

