

BOLETIM DO APOIO AO CONSUMIDOR DE ENERGIA - ACE

MAIO | 2026

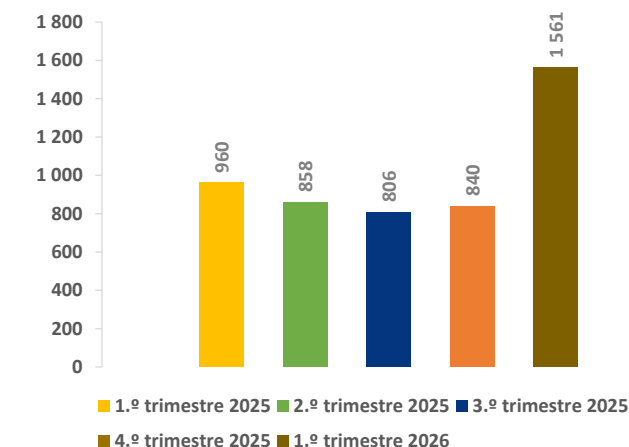
Trimestralmente, o Boletim do ACE retrata as atividades desenvolvidas pelo Apoio ao Consumidor de Energia da ERSE, destacando-se:

- A resposta a pedidos de informação escritos 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.

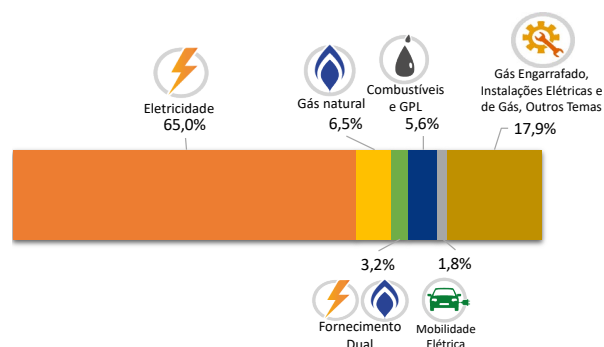
A ERSE lançou uma nova ferramenta interativa que disponibiliza informação sobre o setor dos combustíveis e das garrafas de gás. A consulta desta ferramenta permite que o consumidor possa fazer uma escolha mais informada, quer a nível de preços quer a nível da localização dos pontos de venda. (ver destaque na última página).

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO À ERSE

No 1.º trimestre de 2026, a ERSE recebeu 1 561 pedidos de informação escritos de consumidores, registando assim um aumento significativo de 86% face ao trimestre anterior e de 63% quando comparado com período homólogo do ano anterior.

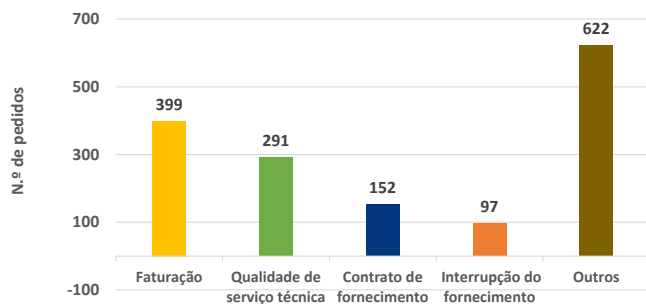


O setor da eletricidade manteve-se com o maior número de solicitações por parte dos consumidores (65%), explicado pelo número de clientes na eletricidade ser superior.

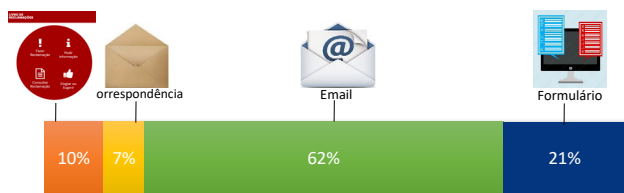


Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

No 1.º trimestre de 2026, os quatro temas mais frequentes nos pedidos de informação escritos foram a faturação, a qualidade de serviço técnica, o contrato de fornecimento e a interrupção do fornecimento, representando, no seu conjunto, 60,2% 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.

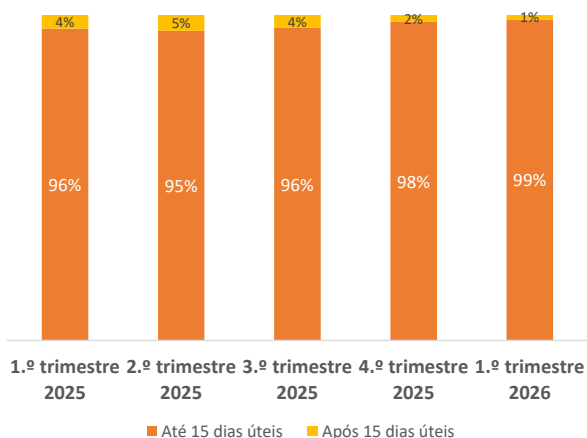


Os pedidos de informação foram maioritariamente enviados à ERSE através de email (62%).



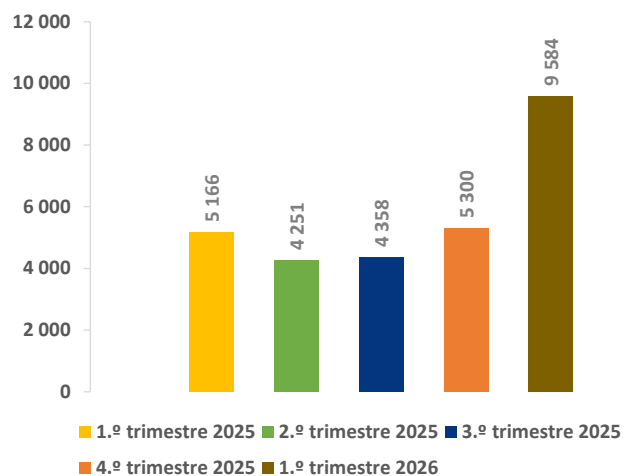
Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

No 1.º trimestre de 2026, 99% dos pedidos de informação foram respondidos pela ERSE em prazo inferior a 15 dias úteis.



clientes através de diversos canais (atendimento presencial, telefónico e escrito, designadamente, carta, *email*, livro de reclamações e *online*).

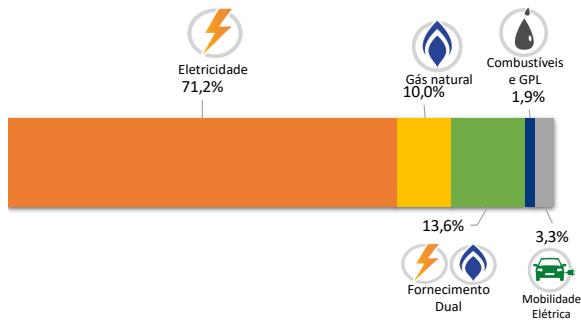
Nos termos previstos no regime jurídico do Livro de Reclamações, os prestadores de serviços a consumidores nos setores regulados pela ERSE submetem à ERSE as folhas originais (digitalizadas) das reclamações apresentadas nos livros de reclamações disponíveis nas lojas de atendimento ao cliente. A plataforma 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 1.º trimestre de 2026, o número de reclamações (9 584) registou um aumento de cerca de 80%, face ao trimestre anterior, assim como relativamente ao valor do trimestre homólogo do ano anterior (cerca de 85%).

RECLAMAÇÕES NO LIVRO DE RECLAMAÇÕES

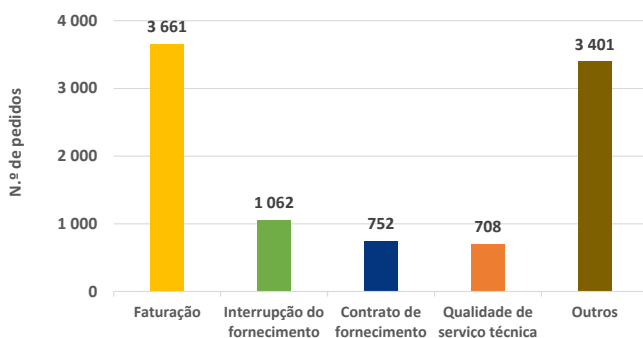
Os comercializadores e operadores das redes de distribuição de eletricidade e de gás natural recebem reclamações dos seus



Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

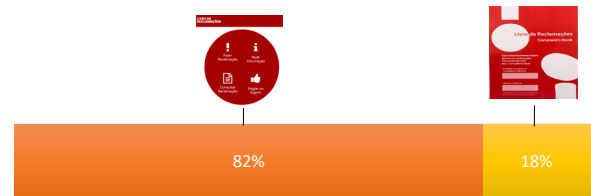
Nos últimos quatro trimestres, as reclamações apresentadas através dos livros de reclamações (físico e eletrónico) incidiram principalmente sobre o setor elétrico (71,2%), seguindo-se as relativas ao setor do fornecimento dual (13,6%).

Os quatro temas mais reclamados - faturação, interrupção do fornecimento, qualidade de serviço técnica e contrato de fornecimento - representaram 66,5% das reclamações apresentadas pelos consumidores nos livros de reclamações das empresas, no 1.º trimestre de 2026. Comparativamente com temas de trimestres anteriores, destaca-se o crescimento das reclamações por interrupção de fornecimento e qualidade de serviço técnica, certamente influenciado pelas interrupções verificadas no início do ano, associadas a um período mais frio e de maiores consumos, bem como os períodos de interrupção longos verificados depois da tempestade Kristin. Também o tema faturação viu o seu peso aumentar significativamente neste trimestre (+10 pontos percentuais face ao trimestre anterior), motivado essencialmente pelas dificuldades de faturação verificadas com o comercializador Petrogal.



O Livro de Reclamações em versão eletrónica tem uma utilização muito superior ao Livro de Reclamações em papel

(82% face a 18%), tendência que se tem vindo a acentuar ao longo do tempo.



Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

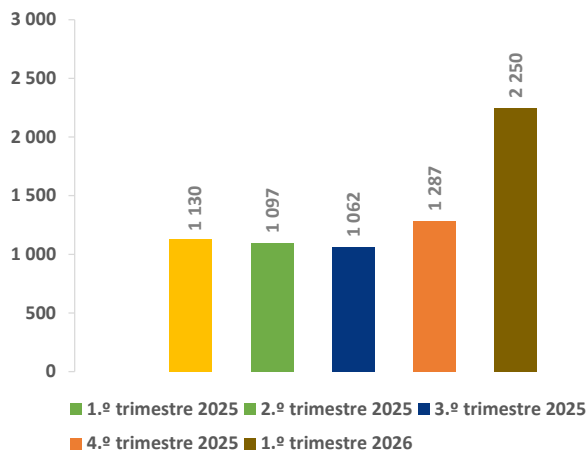
INTERVENÇÃO DA ERSE NA RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

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, este 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 de primeira instância, vinculativa para as partes. O processo é simples, célere e não tem custos para o consumidor de energia.

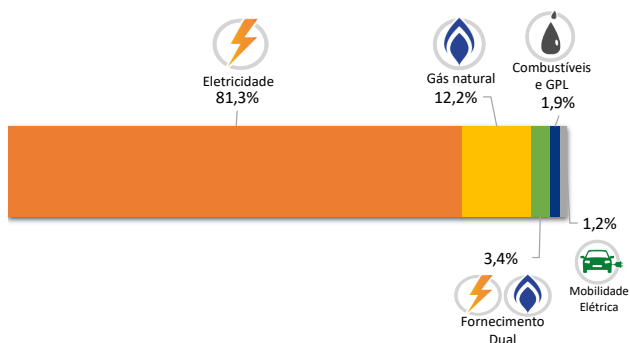
Os pedidos de intervenção da ERSE no 1.º trimestre de 2026 (2 250) registaram um aumento significativo, de 75%, relativamente ao trimestre anterior (1 287). Comparativamente com o trimestre homólogo de 2025, o aumento assume uma expressão ainda mais significativa (99%).

Este aumento é certamente explicado pelos factos já referidos a propósito do aumento de reclamações em livro de reclamações. Uma vez que a intervenção da ERSE ocorre numa segunda fase, depois da resposta da entidade reclamada, é expectável que o aumento verificado no número de reclamações ainda venha a

ter efeitos no número de pedidos de intervenção da ERSE no próximo trimestre.

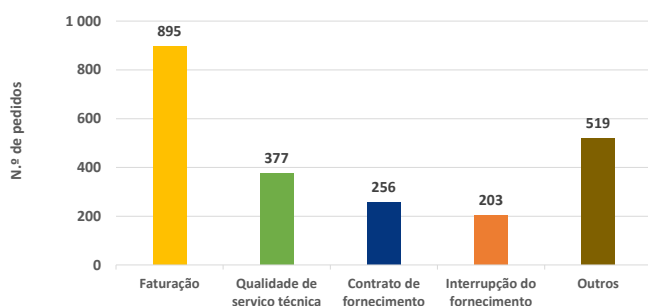


A maioria dos pedidos de intervenção da ERSE incidem sobre o setor elétrico (81,3%).

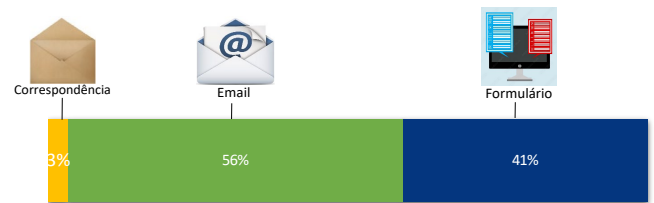


Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

A faturação continua a ser o tema que gera maior conflitualidade (39,8%). Na categoria “outros” foram incluídos temas como autoconsumo, ligações às redes e qualidade de serviço comercial.



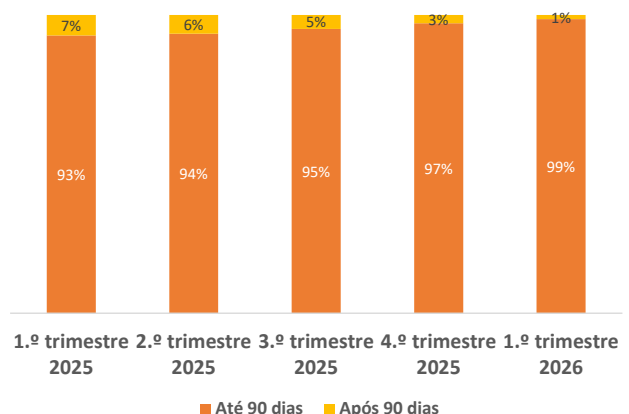
Os pedidos de intervenção sobre um litígio chegam à ERSE principalmente por email (56%) e através do preenchimento do formulário disponível na página da ERSE na internet (41%).



Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

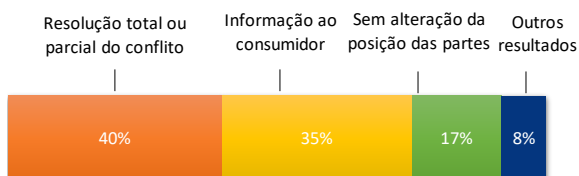
A intervenção da ERSE neste domínio envolve diversas diligências (recolha de informação adicional junto do consumidor e da empresa reclamada, análise jurídica, entre outros). O tratamento e resposta a 99% destes processos, no 1.º trimestre de 2026, ocorreu em prazo inferior a 90 dias, valor que registou uma evolução positiva ao longo dos últimos trimestres.

Todavia, importa referir que, motivado pelo elevado volume, parte dos pedidos recebidos na ERSE durante o primeiro trimestre serão somente concluídos no próximo trimestre, sendo expectável que os prazos de resposta aos consumidores venham a aumentar.

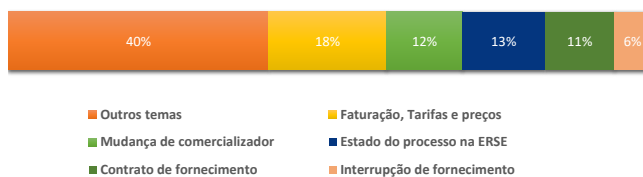


Em 40% dos casos em que a ERSE foi solicitada a intervir, as pretensões dos consumidores foram totalmente ou parcialmente satisfeitas e, em 35%, foi prestada a informação necessária ao esclarecimento do consumidor. Em “outros

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

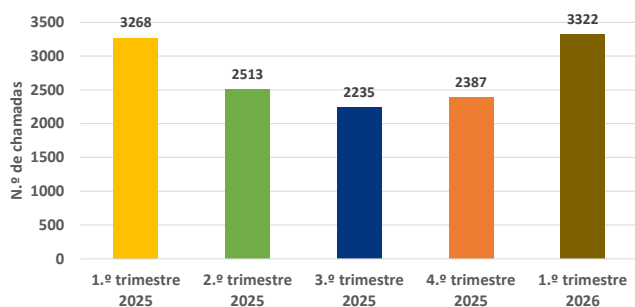


Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

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 1.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 1.º trimestre registou um aumento de 39% relativamente ao trimestre anterior, e de 2% quando comparado com o trimestre homólogo de 2025.



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 (12%) 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 1.º trimestre.



(clique nas imagens para aceder)

FORMAÇÃO

AÇÕES DE FORMAÇÃO, SENSIBILIZAÇÃO E INFORMAÇÃO

A ERSE desenvolve um conjunto de ações que visam a informação e a formação dos consumidores de energia, diretamente ou através de entidades que promovam 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](#).

VAMOS SIMULAR CONSIGO

No âmbito das comemorações do Dia Mundial dos Direitos do Consumidor, em 15 de março de 2025, 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 a realização de simulações junto dos respetivos colaboradores. O contacto direto com o consumidor permite ainda o esclarecimento de diversas dúvidas.

Em 2025, a ERSE esteve presente em 23 empresas e instituições em todo o território continental, tendo sido realizadas 529 simulações que resultaram numa poupança média de 20%, cerca de 13 euros por mês na fatura de energia de um consumidor. Consulte o [balanço](#).

Foram realizadas, no 1.º trimestre de 2026, nove sessões e analisadas 185 faturas. Se os consumidores optassem pela melhor proposta, dentro da tipologia de proposta escolhida, teriam uma poupança média de cerca de 21% na sua fatura.



DIA MUNDIAL DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

A ERSE assinalou o [Dia Mundial dos Direitos do Consumidor](#) (15 de março), na Escola Secundária António Damásio em Lisboa, com duas ações destinadas à promoção da literacia energética:

- Uma sessão do "Vamos simular Consigo", destinada aos docentes, outros funcionários e alunos mais velhos, cujas simulações permitiram verificar uma poupança média de 21%;
- Quatro ações de sensibilização para os alunos sobre energia (11.º e 12.º), num total de cerca de 100 alunos.

No âmbito da parceria entre a ERSE e a Antena 1, esta ação foi acompanhada pela Antena 1, tendo sido ainda divulgada na [página da RTP Play](#).



QUAL O MELHOR POSTO DE COMBUSTÍVEL PARA ABASTECER O CARRO? E PARA COMPRAR UMA GARRAFA DE GÁS?



A ERSE lançou um novo comparador de preços de combustíveis e gás engarrafado (butano e propano), que disponibiliza os preços médios de mercado “em tempo real” e possui uma funcionalidade com o TOP 10 dos preços mais baixos a nível nacional.

A ERSE reforçou também a análise territorial, passando a apresentar a variação regional de preços em “tempo real”, proporcionando uma leitura mais dinâmica e atualizada das diferenças de preços no país.

O consumidor pode filtrar a informação por município e freguesia, identificando assim os postos de abastecimento de combustíveis ou os pontos de venda de garrafas de gás mais próximos, bem como as garrafas de gás com redutores compatíveis.

Nestes setores, os preços são livres, podendo assim variar por marca, zona geográfica ou comercializador.

A consulta desta ferramenta permite que o consumidor possa fazer uma escolha mais informada.



MERCADO DE COMBUSTÍVEIS E GPL

ERSE

INICIAR



É disponibilizada informação aos consumidores sobre:

- Preços de venda ao público
- Postos de abastecimento de combustível e pontos de venda de garrafas de gás
- Ofertas comerciais de garrafas de gás
- Catálogo de garrafas de gás comercializadas.

Para saber mais sobre o cálculo dos preços veja nos vídeos da ERSE como se calculam os preços dos combustíveis e como se formam os preços do gás de garrafa.



Aceda ainda às



Dicas e aos Anotes da ERSE sobre os combustíveis



e às Dicas e aos Anotes sobre as garrafas de gás,

para poupar e fazer uma utilização segura.

dicas & anotes

