

Comunicado

ERSE tem um novo site

A ERSE - Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos lança hoje o seu novo site institucional, com conteúdos mais simplificados e novas funcionalidades como a assistente virtual Gia que permitirá aos consumidores obter de forma simples respostas para as dúvidas mais frequentes.

O novo site da ERSE procura tornar a informação sobre a regulação do setor energético mais acessível a todos os intervenientes no setor energético, através da inserção de novos conteúdos, bem como da reorganização e simplificação dos conteúdos existentes, contribuindo assim para uma comunicação mais clara, transparente, rigorosa e mais próxima dos consumidores.

Sendo uma das atribuições da ERSE a proteção dos direitos e interesses dos consumidores, a área dedicada aos consumidores de energia foi concebida e desenhada para aumentar a sua acessibilidade e usabilidade.

Uma das novidades é a Gia, uma assistente virtual que comunica e interage com os consumidores, responde diretamente às perguntas colocadas e, sempre que possível, encaminha o consumidor para informação complementar, funcionando como uma ferramenta auxiliar de informação e formação do consumidor de energia. Outra novidade que a ERSE disponibiliza neste novo site oficial é uma área dedicada a informação estatística de caracterização dos setores regulados.

Estas duas ferramentas de informação estarão em desenvolvimento ao longo do permanente ano e a ERSE espera que possam facilitar o acesso do consumidor à informação de uma forma mais direta e atrativa, sem prejuízo da manutenção dos atuais canais de informação e de interação com os consumidores.

A área dedicada ao consumidor de energia continuará a ser uma aposta da ERSE no sentido de apoiar o consumidor a exercer os seus direitos, como reclamar e pedir informação ou como resolver os seus conflitos de consumo através dos centros de arbitragem mais próximos dos cidadãos e com os quais a ERSE celebrou protocolos para a permitir a resolução de conflitos e concretizar o direito de acesso à justiça.

Nesse sentido, o site da ERSE permite ao consumidor, através da indicação do concelho onde reside, saber a que centro de arbitragem se deve dirigir.

O site manterá disponíveis os simuladores que auxiliam os consumidores no processo de contratação de fornecimento de energia. O simulador de preços de energia, que foi atualizado em 2018 e compara todas as ofertas comerciais disponíveis para os consumidores domésticos de eletricidade e gás natural, atingiu em 2019 cerca de 1,5 milhões simulações. O simulador de potência contratada, lançado em 2019, foi já usado por 25 mil utilizadores em 94 mil simulações. Recorde-se que a redução de potência pode gerar poupanças a partir de 22 euros anuais. A qualidade de serviço técnica de cada região também pode ser consultada através do site lançado em 2019.

A informação disponibilizada encontra-se organizada pelos setores regulados pela ERSE - eletricidade, gás natural, mobilidade elétrica, combustíveis e GPL. A ERSE espera que o novo site que agora lança e perspetiva desenvolver, contribua para uma melhor perceção da sua atividade enquanto regulador do setor energético, que cria valor para a sociedade através de uma regulação independente, transparente e sustentável, que assegura a eficiência dos mercados e reforça a confiança dos consumidores.

O novo site da ERSE contou com o apoio financeiro da União Europeia no âmbito do sistema de incentivos “Apoio à modernização e capacitação da Administração Pública (SAMA 2020)”.

Lisboa, 9 de janeiro de 2020

