

## BOLETIM DO APOIO AO CONSUMIDOR DE ENERGIA - ACE

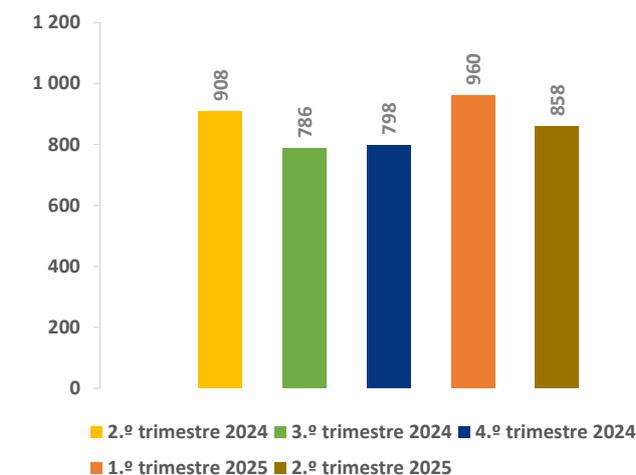
Trimestralmente, o Boletim do ACE retrata as atividades desenvolvidas pelo Apoio ao Consumidor de Energia da ERSE, destacando-se:

- 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.

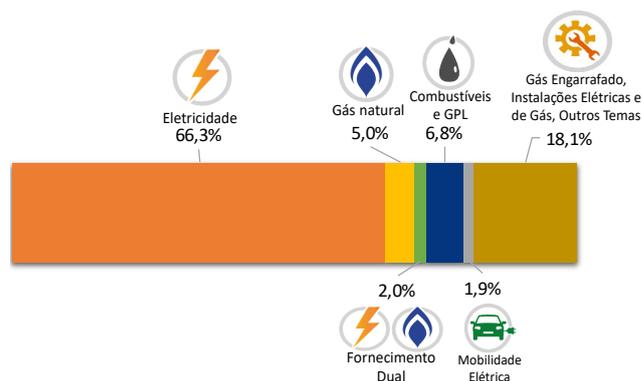
A ERSE realiza ações de inspeção às lojas de atendimento presencial dos comercializadores, com o objetivo de verificar o cumprimento de obrigações regulamentares aplicáveis ao atendimento presencial prestado, decorrentes do Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS) e do Regulamento de Relações Comerciais (RRC), aplicáveis aos setores elétrico e do gás, bem como o regime jurídico do Livro de Reclamações (ver destaque na última página).

## PEDIDOS DE INFORMAÇÃO À ERSE

No 2.º trimestre de 2025, a ERSE recebeu 858 pedidos de informação de consumidores, registando assim um decréscimo de 11% face ao trimestre anterior e de 6% face ao período homólogo do ano anterior.



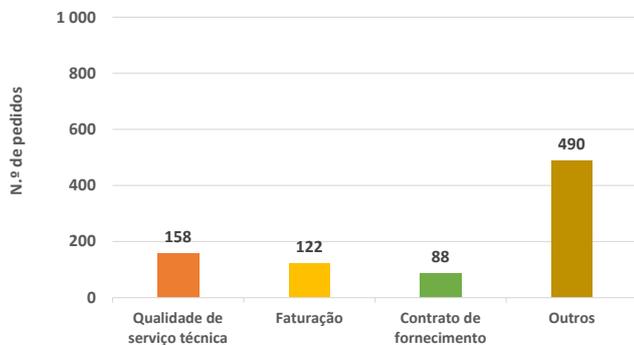
O setor da eletricidade manteve-se com o maior número de solicitações por parte dos consumidores (66,3%), explicado pelo facto de o número de clientes na eletricidade ser superior.



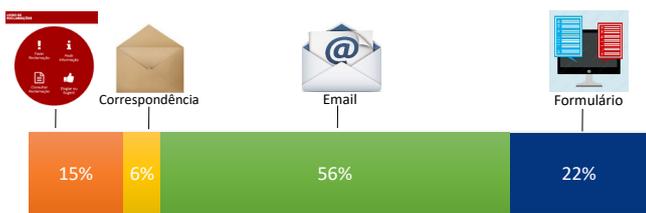
Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

No 2.º trimestre de 2025, os três temas mais frequentes nos pedidos de informação foram a qualidade de serviço técnica, a faturação e o contrato de fornecimento representando, em conjunto, 42,9% dos pedidos de informação dirigidos à ERSE. O aumento do número de pedidos relativos à qualidade de serviço técnica, está relacionado com o apagão de 28 de abril. Nos

“outros” temas incluem-se, nomeadamente, tarifas e preços, a mudança de comercializador e a medição e leituras.

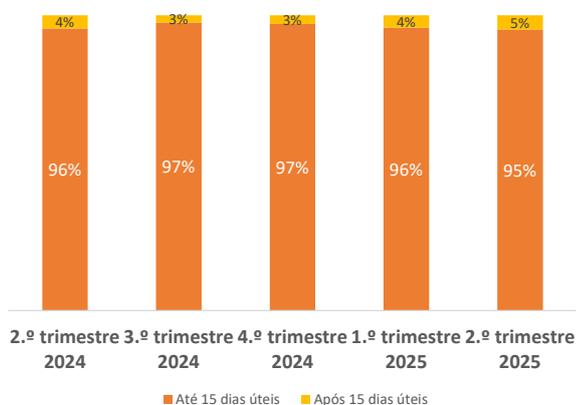


Os pedidos de informação foram maioritariamente enviados à ERSE através de email (56%).



Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

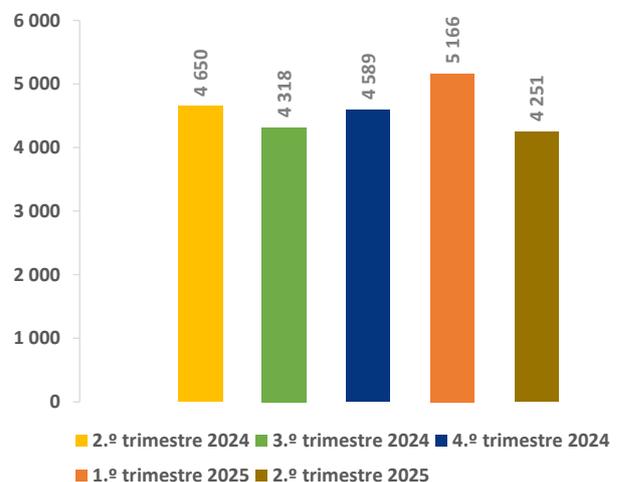
No 2.º trimestre de 2025, 95% dos pedidos de informação foram respondidos pela ERSE em prazo inferior a 15 dias úteis.



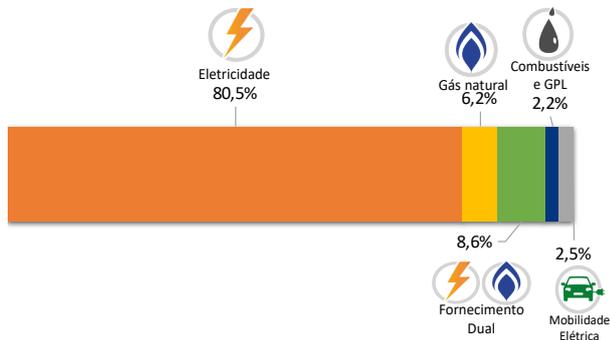
## RECLAMAÇÕES NO LIVRO DE RECLAMAÇÕES

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 contraordenação.



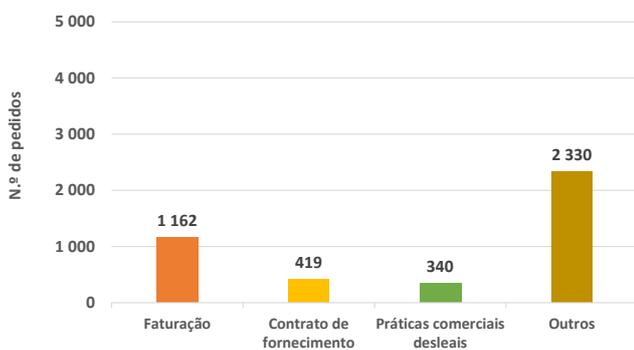
No 2.º trimestre de 2025, o número de reclamações apresentadas (4 251) registou uma diminuição de cerca de 17%, face ao trimestre anterior, assim como relativamente ao valor do trimestre homólogo do ano anterior (cerca de 8%).



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 (80,5%), seguindo-se as relativas ao fornecimento dual (eletricidade e gás natural), com 8,6%.

Os três temas mais reclamados - faturação, contrato de fornecimento e práticas comerciais desleais - representaram 45,2% das reclamações apresentadas pelos consumidores nos livros de reclamações das empresas, no 2.º trimestre de 2025.



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

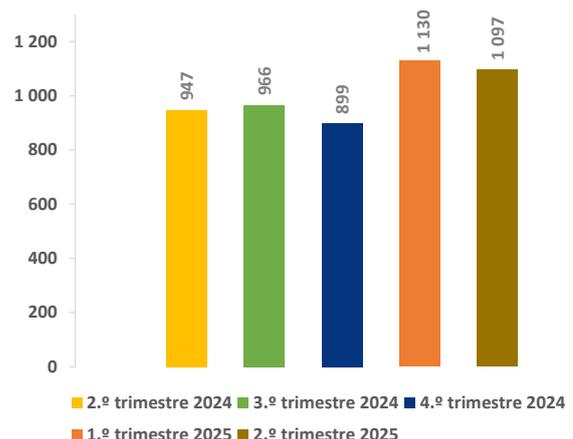


Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

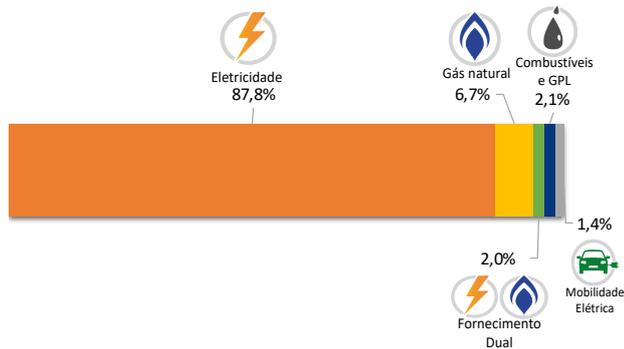
## INTERVENÇÃO DA ERSE NA RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

Perante a ausência de resposta à reclamação apresentada junto do respetivo comercializador ou 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 habitualmente não tem custos para o consumidor de energia.

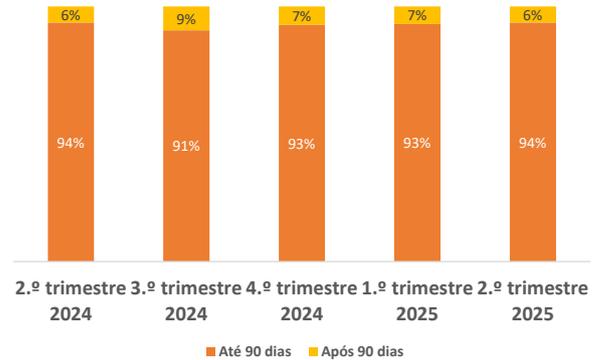
O número de pedidos de intervenção da ERSE no 2.º trimestre de 2025 (1 097) registou um ligeiro decréscimo de 3% relativamente ao trimestre anterior (1 130). Comparativamente com o trimestre homólogo de 2024, verificou-se um aumento de 16%.



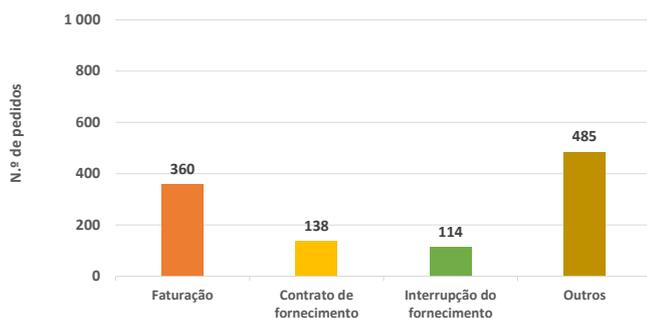
A maioria dos pedidos de intervenção da ERSE incidem sobre o setor elétrico (87,8%).



Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres



A faturação continua a ser o tema que gera maior conflitualidade (32,8%). Na categoria “outros” foram incluídos temas como autoconsumo, ligações às redes e qualidade de serviço comercial.



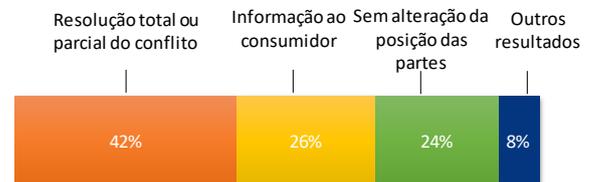
Os pedidos de intervenção sobre um litígio chegam à ERSE principalmente por email (55%) ou através do preenchimento do formulário disponível na página da ERSE na internet (42%)



Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

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 94% destes processos, no 2.º trimestre de 2025, ocorreu em prazo inferior a 90 dias.

Em 42% dos casos em que a ERSE foi solicitada a intervir, as pretensões dos consumidores foram totalmente ou parcialmente satisfeitas e, em 26%, 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 pelo reclamante.



Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

## ATENDIMENTO TELEFÓNICO

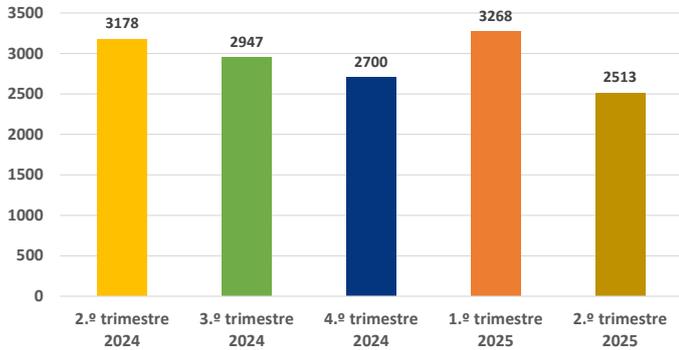
A ERSE disponibiliza um serviço de atendimento telefónico aos consumidores entre as 9h00 e as 19h00 (dias úteis), permitindo responder à maioria das questões (cerca de 98% das chamadas atendidas na 1.ª linha, no 2.º trimestre). As situações mais complexas são encaminhadas para uma 2.ª linha, recebendo o consumidor a devolução da chamada, habitualmente nas 24 horas seguintes.

O número de chamadas recebidas no 2.º trimestre registou um decréscimo de 23% relativamente ao trimestre anterior, assim como de 21% quando comparado com o trimestre homólogo de 2024.

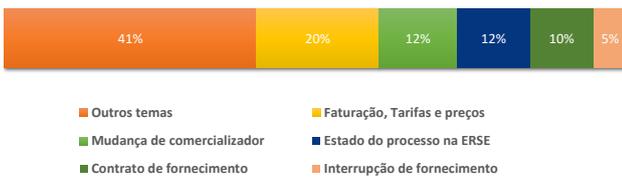
## FORMAÇÃO

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 2.º trimestre de 2025, realizaram-se três ações de formação sobre os temas tarifas e preços de eletricidade, licenciamento de autoconsumo coletivo e custos de eletricidade para clientes industriais e ainda duas sessões desenhadas à medida das questões colocadas pelos Centros de Arbitragem. A ERSE, ao abrigo do protocolo com a GNR, realizou ainda uma ação junto de uma escola. No total participaram 204 pessoas.



Os temas que suscitam maior número de contactos pelos consumidores são os relacionados com a fatura e as tarifas e preços (20%), a mudança de comercializador (12%) e o contrato de fornecimento (10%).



Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

## MATERIAIS PEDAGÓGICOS

Com o objetivo de tornar mais universal o conhecimento sobre o setor, a ERSE publicou os seguintes materiais informativos no 2.º trimestre.



(clique na imagem para aceder)



(clique nas imagens para aceder)

## INSPEÇÕES



A ERSE realiza ações de inspeção às lojas de atendimento presencial dos comercializadores de eletricidade e gás natural.



As ações inspetivas têm como objetivo verificar o cumprimento de obrigações regulamentares aplicáveis ao atendimento presencial, decorrentes do Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS), do Regulamento de Relações Comerciais (RRC) e do regime jurídico do Livro de Reclamações.



São verificados, entre outros:

- A existência do Livro de Reclamações e a correta afixação do respetivo dístico;
- O adequado tratamento das reclamações registadas neste livro;
- O registo do número e tempos de espera dos atendimentos;
- São observados atendimentos de clientes, para aferir o correto tratamento das situações.

A informação e a documentação obtida nestas ações podem ser utilizadas como meio de prova num processo sancionatório sempre que são detetados indícios de incumprimento da lei ou regulamentos.

Estas ações permitem também conhecer melhor a realidade no terreno e encontrar oportunidades de melhoria na regulamentação aprovada pela ERSE.

As principais conclusões e recomendações resultantes das ações de inspeção encontram-se disponíveis na [página da ERSE na internet](#).

