

VAMOS SIMULAR CONSIGO NO SEU LOCAL DE TRABALHO

Conheça o serviço da ERSE que vai ao seu local de trabalho e ajuda a poupar na sua fatura de eletricidade e gás natural

SAIBA MAIS



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 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.

Este trimestre, o destaque na última página é sobre o corte de fornecimento por falta de pagamento.

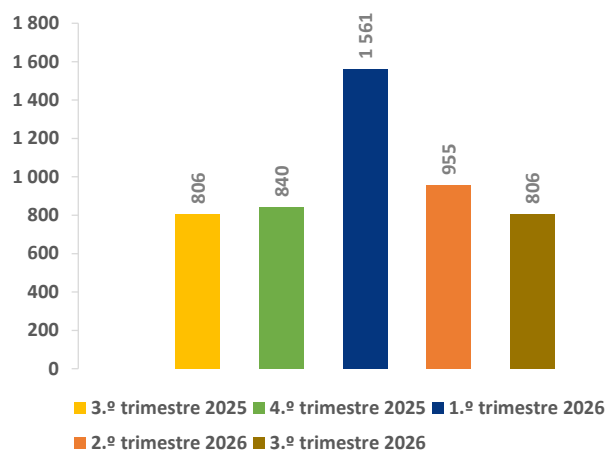
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO À ERSE

No 3.º trimestre de 2026, a ERSE recebeu 806 pedidos de informação escritos de consumidores, registando assim uma redução de 16% face ao trimestre anterior. Verifica-se uma normalização dos valores, ultrapassado o significativo aumento ocorrido nos primeiros meses de 2026.

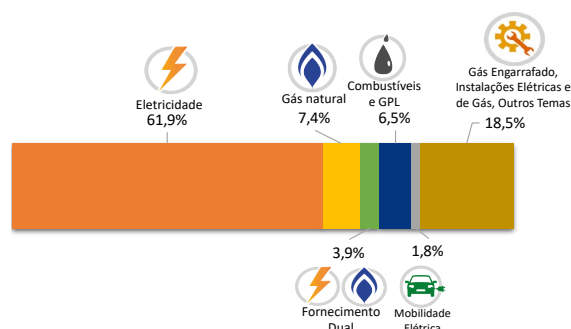
OUTUBRO | 2026



Se for um cliente com necessidades especiais ou prioritário registre-se junto do seu comercializador.



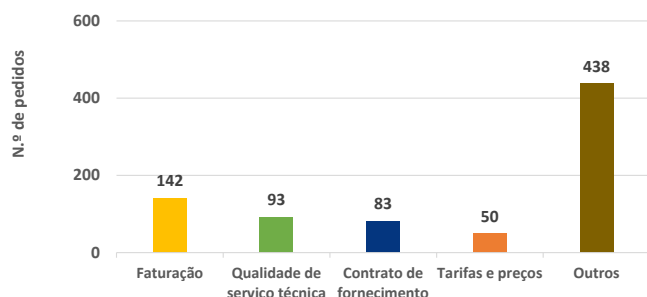
O setor da eletricidade manteve-se com o maior número de solicitações por parte dos consumidores (61,9%), em grande parte justificado pelo número de clientes na eletricidade ser superior.



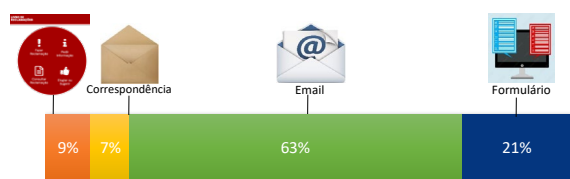
Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

No 3.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 as tarifas e preços, representando, no seu conjunto, 45,7% dos pedidos de informação dirigidos à ERSE. Nos “outros” temas incluem-se,

nomeadamente, as interrupções de fornecimento, a mudança de comercializador e a medição e leituras.

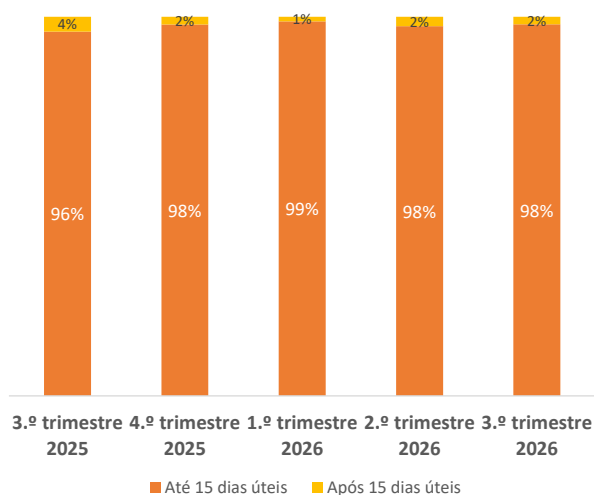


Os pedidos de informação foram maioritariamente enviados à ERSE através de email (63%).



Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

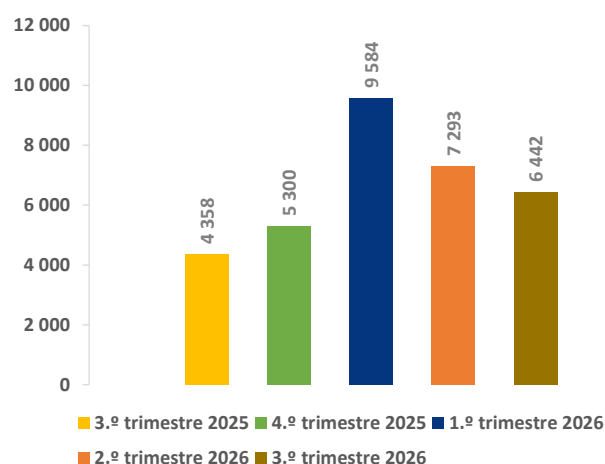
No 3.º trimestre de 2026, 98% dos pedidos de informação foram respondidos pela ERSE em prazo inferior a 15 dias úteis.



RECLAMAÇÕES NO LIVRO DE RECLAMAÇÕES

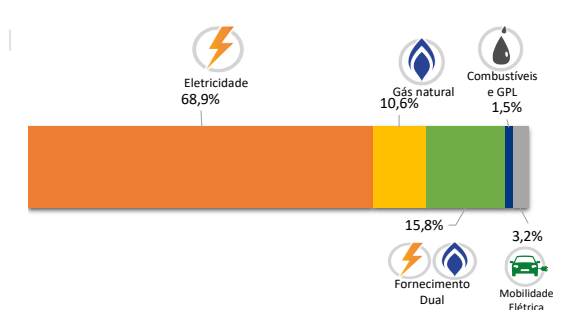
Os comercializadores e operadores das redes de distribuição de eletricidade e de gás natural recebem reclamações dos seus clientes através de diversos canais (atendimento presencial, telefónico e escrito, designadamente, carta, *email*, livro de reclamações e *online*).

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 em papel, 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 2026, o número de reclamações (6 442) registou um decréscimo de cerca de 12%, face ao trimestre anterior, mas ainda significativamente acima do número registado no trimestre homólogo do ano anterior (+47%). Tal como nos pedidos de informação, observa-se tendência para a normalização dos valores, embora nas reclamações esta

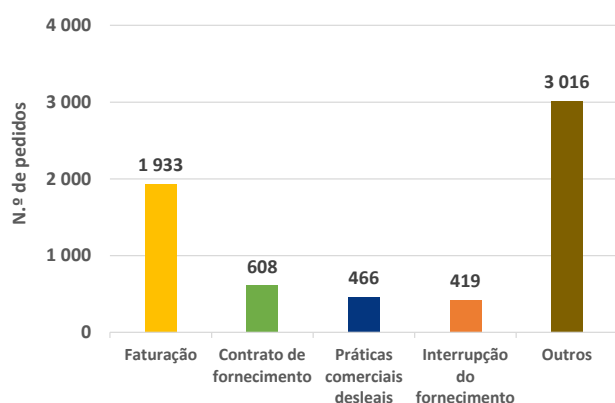
normalização ocorra mais tarde do que nos pedidos de informação.



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 (68,9%), seguindo-se as relativas ao fornecimento dual (15,8%).

Os quatro temas mais reclamados - faturação, contrato de fornecimento, práticas comerciais desleais e interrupção do fornecimento - representaram 53,2% das reclamações apresentadas pelos consumidores nos livros de reclamações das empresas, no 3.º trimestre de 2026. Nos “outros” temas incluem-se, nomeadamente, a medição e leituras e a qualidade de serviço.



O Livro de Reclamações em versão eletrónica tem uma utilização muito superior ao Livro de Reclamações em papel (84% face a 16%), tendência que se tem vindo a acentuar ao longo do tempo.

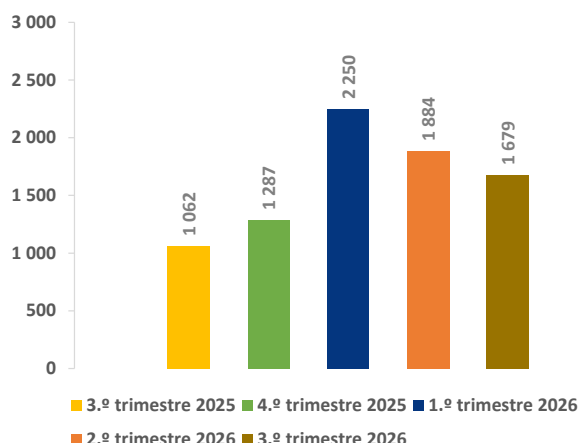


Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

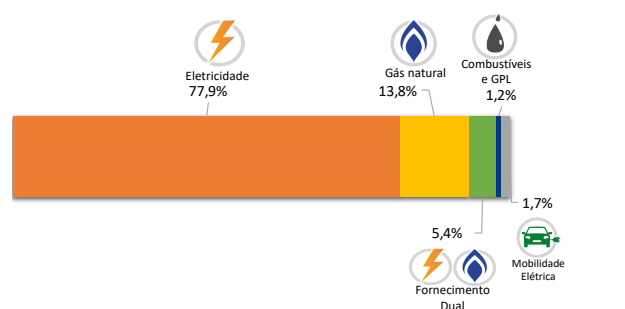
INTERVENÇÃO DA ERSE NA RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

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 3.º trimestre de 2026 (1 679) diminuíram 11%, relativamente ao trimestre anterior (1 884). Comparativamente com o trimestre homólogo de 2025, o aumento foi de 58%.

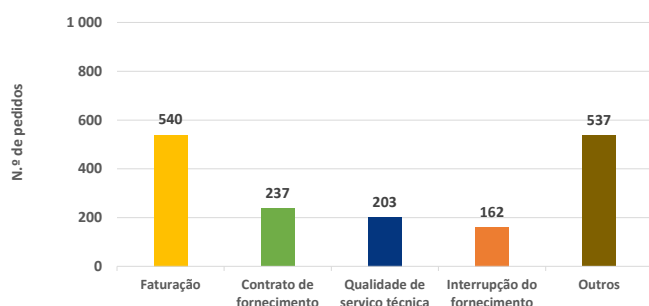


A maioria dos pedidos de intervenção da ERSE incidem sobre o setor elétrico (77,9%).

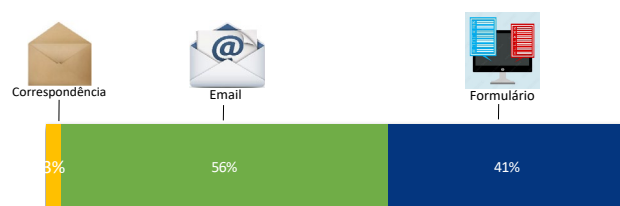


Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

A faturação continua a ser o tema que gera maior conflitualidade (32,2%). Na categoria “outros” foram incluídos temas como autoconsumo, ligações às redes e qualidade de serviço comercial.

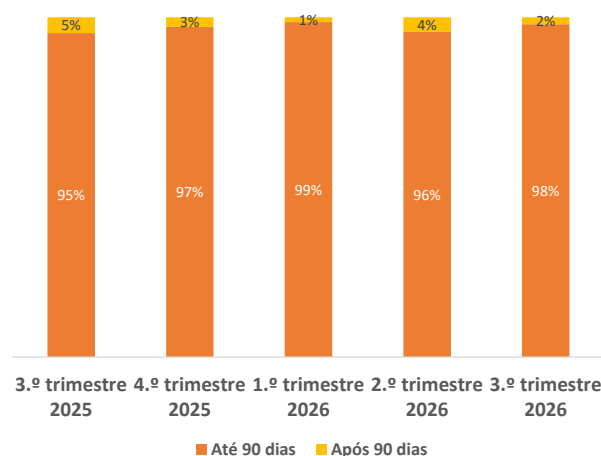


Os pedidos de intervenção sobre um litígio chegam à ERSE principalmente por email (56%) e através do preenchimento do formulário disponível na página da ERSE na internet (41%).

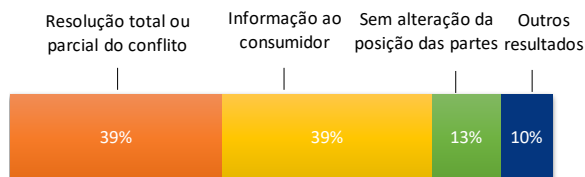


Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

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 98% destes processos, no 3.º trimestre de 2026, ocorreu em prazo inferior a 90 dias, verificando-se uma melhoria do desempenho comparativamente com o trimestre anterior.



Em 39% dos casos em que a ERSE foi solicitada a intervir, as pretensões dos consumidores foram total ou parcialmente satisfeitas, assim como nos pedidos em que foi enviada 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

Em 2025, os pedidos de intervenção da ERSE no tratamento de reclamações representaram 2,6% do total de reclamações recebidas pelos comercializadores e ORD, valor inferior em 0,6 pontos percentuais ao verificado em 2024. Este tema é detalhado no relatório [Qualidade de Serviço Comercial dos Setores Elétrico e do Gás 2025 – Atendimento, pedidos de informação e reclamações](#).

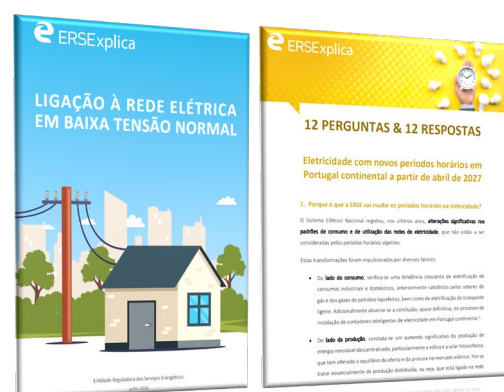
de comercializador (6%). Há cerca de 15% de contactos para obter informações sobre o estado do processo na ERSE.



Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

MATERIAIS PEDAGÓGICOS

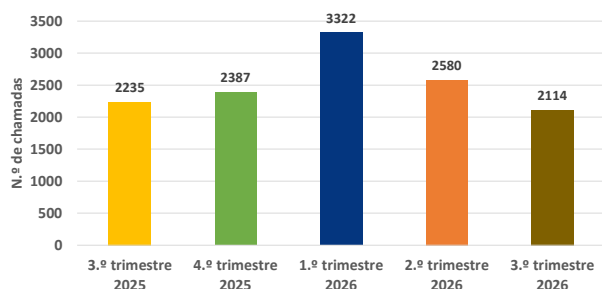
Com o objetivo de tornar mais universal o conhecimento sobre o setor, a ERSE publicou os seguintes materiais informativos no 3.º trimestre.



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. 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 uma diminuição de 18% relativamente ao trimestre anterior, e de 5% 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 (19%), o contrato de fornecimento (7%) e a mudança

(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 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 2026, realizou-se mais uma sessão desenhada à medida para os Centros de Arbitragem, para esclarecimento de matérias, nomeadamente sobre suspensão de corte de fornecimento, potência contratada e apropriação indevida de energia.



VAMOS SIMULAR CONSIGO

O serviço “[Vamos Simular Consigo](#)” pretende divulgar o [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.

CORTE POR FALTA DE PAGAMENTO – SAIBA O QUE FAZER

Se não pagou a fatura de eletricidade ou de gás natural, o serviço pode ser cortado.

Como evitar o corte?

Contacte o comercializador. Se não conseguir pagar tudo de uma vez, peça um plano de pagamento em prestações. Habitualmente os comercializadores ajudam a resolver a situação.



Existe um pré-aviso de corte?

Sim, é obrigatório enviar um pré-aviso, escrito, com 20 dias de antecedência.



Que informação tem o pré-aviso?

- Causa do corte
- Como evitar o corte
- Custos do corte e da religação do fornecimento.

Podem reduzir a potência contratada?

Sim, na eletricidade, antes do corte, a potência contratada deve ser reduzida para o mínimo de 1,15 kVA, por fase, depois de avisado o cliente com 5 dias de antecedência.

Com esta redução de potência fica com dificuldade em utilizar os eletrodomésticos.

Se continuar sem pagar, o serviço pode ser cortado 20 dias a partir da data da redução da potência.



O serviço pode ser cortado ao fim-de-semana?

O corte **NÃO PODE SER FEITO** à sexta-feira, nas vésperas de feriado, nos feriados, nem durante os fins de semana.

Quando é feita a religação?

Depois de pagar ou de fazer um acordo de pagamento o comercializador tem, no máximo, 30 minutos para comunicar ao operador de rede que depois faz a religação ou reposição da potência contratada nos seguintes prazos máximos.

ELETRICIDADE

Prazo de 6 horas (12 horas se ainda não tem um contador integrado em rede inteligente).

O prazo não conta entre as 0h00 e as 8h00, nem nos feriados e fins-de-semana, exceto se for cliente prioritário.

Pode pedir a religação urgente (até 3 horas ou até 4 horas se ainda não tem um contador integrado em rede inteligente), pagando um valor adicional.

GÁS NATURAL

Prazo de 12 horas.

O prazo não conta entre as 0h00 e as 8h00, nem nos feriados e fins-de-semana.

Pode pedir a religação urgente (até 4 horas), pagando um valor adicional.



Outras causas de corte

- Falta de acesso ao contador
- Casos fortuitos ou de força maior
- Razões de segurança ou serviço
- Cedência de energia a terceiros
- Apropriação indevida de energia