

Relatório de Atividades e Contas 2023

Infografia



A **ERSE** é um organismo com a natureza de entidade administrativa independente, dotada de autonomia administrativa, financeira e de património próprio, que dispõe de poderes de regulação, regulamentação, supervisão, fiscalização e sancionatório.

Para aceder ao Relatório de Atividades e Contas 2023 completo, leia o QRcode com o seu telemóvel.



	Atualização da tarifa de energia do setor do gás, com efeito a 1.1.2023	+2 EUR/MWh
	Atualização da tarifa de energia do setor elétrico, com efeito a 1.4.2023	-5 EUR/MWh
	Tarifas e preços de gás natural para o ano gás 2023-2024	+1,3% Tarifa transitória de venda a Clientes Finais BP com consumo ≤ 10 000 m³ /ano
	Fixação excecional de tarifas e preços para a energia elétrica e outros serviços em 2023	0% Tarifa transitória de venda a Clientes Finais BTN
	Tarifas e preços para a energia elétrica e outros serviços para 2024 e Tarifas para a mobilidade elétrica em 2024	+2,9% Tarifa transitória de venda a Clientes Finais BTN
	Tarifas da Entidade Gestora da Rede de Mobilidade Elétrica (EGME) para 2024	-4,2% Tarifas EGME aplicáveis aos CEME e aos OPC -3,2% Tarifas EGME aplicáveis aos DPC

+120

PARECERES EMITIDOS

sobre propostas enviadas pelo Ministério do Ambiente e da Ação Climática, Secretária de Estado da Energia e Clima, Assembleia da República, DGE, AdC, DGC, CNMC e outras entidades



6 CONSULTAS PÚBLICAS



10 CONSULTAS A INTERESSADOS

► **Revisão regulamentar do Setor Elétrico, com extensão aos Setores do Gás e do GPL Canalizado (CP 113)**



>> 8 novos regulamentos aprovados



+ de **15** Ações de Fiscalização



36 ATOS NORMATIVOS



21 Diretivas

9 Regulamentos

4 Instruções

1 Recomendação

1 Declaração de Retificação



36 processos de contraordenação abertos

76 processos de contraordenação decididos

765 751 € em coimas aplicadas

3 300 € em compensações aos consumidores

CONSUMIDORES



11 206
chamadas atendidas

12s tempo
médio
de espera



1.ª linha
serviço externalizado

i dias úteis
das 9h00 às 19h00

1 230

devoluções de chamadas

24h ≈ prazo
máximo



2.ª linha
ERSE

para temas mais complexos

28 074

N.º total
de processos

20 666

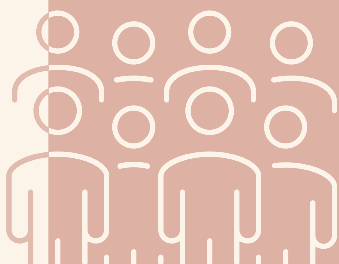
Reclamações apresentadas diretamente nos livros
de reclamações das empresas prestadoras dos serviços

3 511

Pedidos de intervenção da ERSE

3 897

Pedidos de informação dirigidos à ERSE



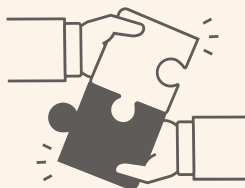
• ERSEFORMA
O CONSUMIDOR INFORMADO PARA ESCLARECER O CONSUMIDOR

8
sessões de população



≈ **300**
participantes

- Sessões de sensibilização junto da população escolar (Alunos do 2.º e 3.º ciclos, na Área Metropolitana de Lisboa).
- Participação nas operações “Censos Sénior” e “Comércio Seguro 2023”, em ações conjuntas com a GNR.



Protocolo com a CAP
Confederação dos Agricultores de Portugal

**NOVO
PROTOCOLO**



38 COMUNICADOS

66 BOLETINS

33 NOTÍCIAS

12 NEWSLETTERS

2 216 367

visitas do site

2 888

utilizadores acederam ao chatbot GIA

311 737

visitas da página dos Consumidores de Energia

1,2 milhões

visualizações dos simuladores e ferramentas informativas



970 subscritores +38%*

4,1 mil horas de visualização +70%*



13,7 mil seguidores +26%*

322 publicações +15%*

* face a 2022

15 TIPOS DE
BOLETINS
com várias
periodicidades



GPL ENGARRAFADO
Supervisão de Preços
Relatório mensal

NOVO



11 e ERSExplica

3 dicas e anotes

3 Folhetos
informativos



5 Vídeos
Pedagógicos



85 Sondagens, Gifs e Carrosséis
+ "Pergunta do mês"

49 **CONVERSE**
COM A
Episódios emitidos pela Rádio Antena 1
(chegou a cerca de 45 milhões de ouvintes)



- Lista interativa de ofertas de Comercializadores de Eletricidade para a Mobilidade Elétrica

NOVO

- Lista interativa dos Comercializadores de Último Recurso de gás natural

- Lista de preços das ofertas comerciais de energia

- 2 Dashboards + 5 Simuladores





- “Perspetivas para o Desenho do Mercado Elétrico”
Promoção do 1.º debate público a nível nacional sobre a reforma do mercado europeu de eletricidade
- “Descentralização e Flexibilidade:
a emergência dos mercados locais de energia”
- “A caminho da eletrificação – Funcionamento e modelos de organização da mobilidade elétrica”

≈ **900**
participantes

≈ **500**
participantes

≈ **250**
participantes

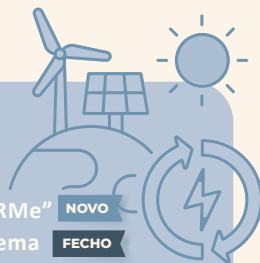


CONVERSE

5

PROJETOS-PILOTO

- CER na Ilha da Culatra **NOVO**
- CER Cleanwatts Living Lab **NOVO**
- CER Caxias **NOVO**
- Contratação de serviços de flexibilidade “FIRMe” **NOVO**
- Participação da procura nos serviços de sistema **FECHO**



7.ª EDIÇÃO DO PPEC

48 medidas
aprovadas
de **29** promotores



15,1
MILHÕES DE EUROS

financiados pelo PPEC
num investimento total
em eficiência energética
de 23,5 milhões de euros



- 9** redatores em grupos de trabalho internacionais
- 8** acolhimentos de delegações estrangeiras
para formação e visitas técnicas
- + 50** participações em eventos externos enquanto orador



ERSE - Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos

Rua Dom Cristóvão da Gama, 1 - 3.º — 1400-113 Lisboa

www.erse.pt