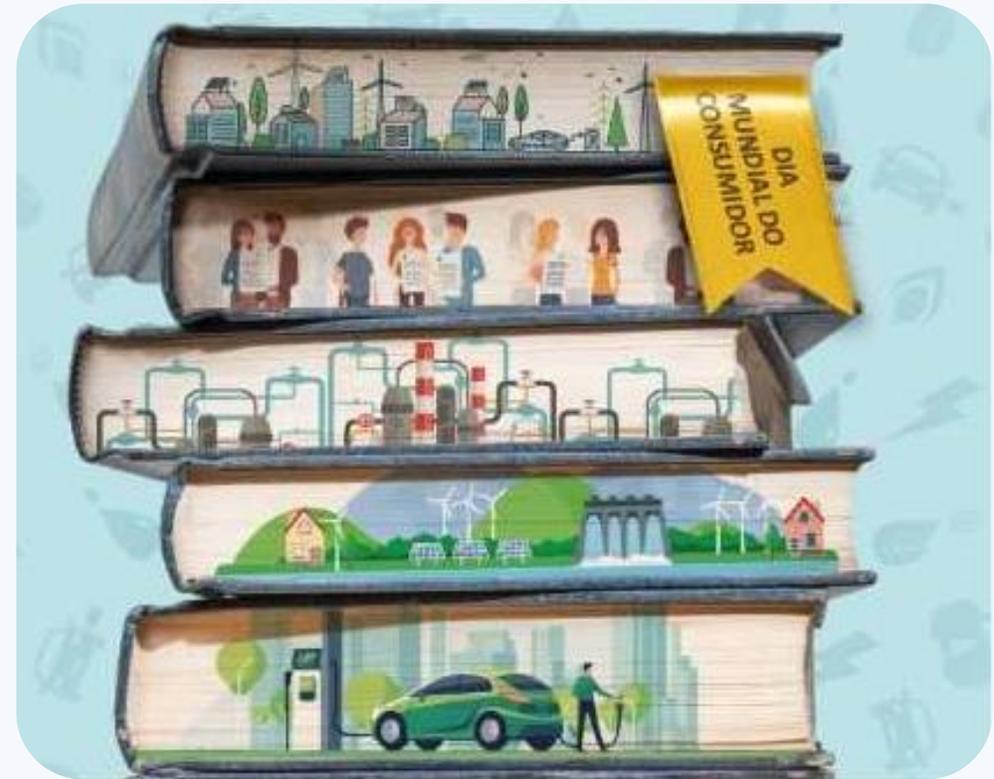


# LITERACIA ENERGÉTICA EM PORTUGAL

*Diagnóstico, e Agora?*

Fernando Viana  
Diretor Executivo do CIAB  
e Presidente do CNIACC

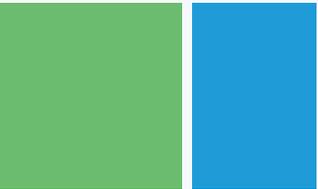
ConV**ER**SE





# A REDE DE ARBITRAGEM DE CONSUMO

*“Literacia Energética em  
Portugal”*



CIAB

TRIAVE

CICAP

CACRC

CNIACC

CIMARA

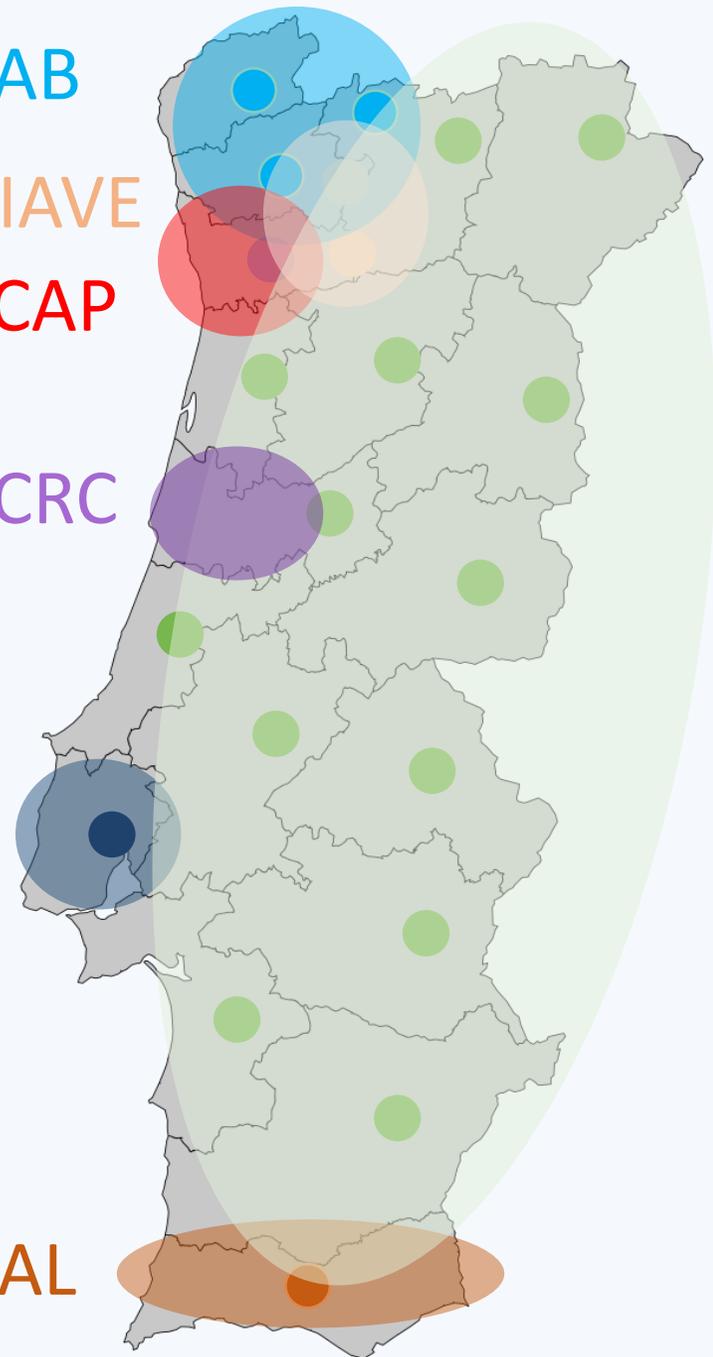


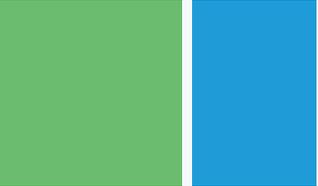
CACC-RAM



CACCL

CIMAAL





# O QUE FAZ A RAC (Tribunais de Consumo)



**Informação aos consumidores e agentes económicos**



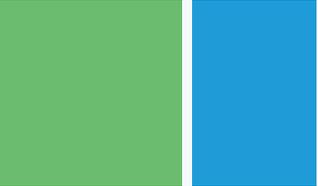
**Resolução de Conflitos de Consumo**



**Rede de Apoio ao Cliente Bancário (RACE)**

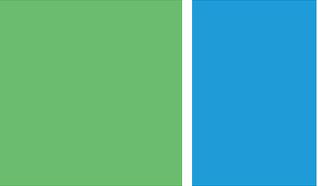
- Outras regras
- Outros objetivos
- Outra equipa



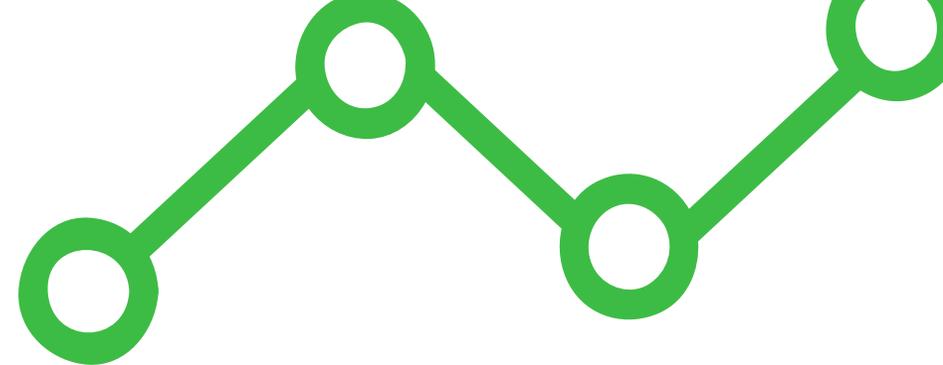


# OS RESULTADOS DA RAC EM 2024



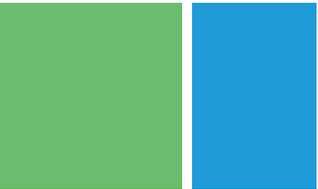
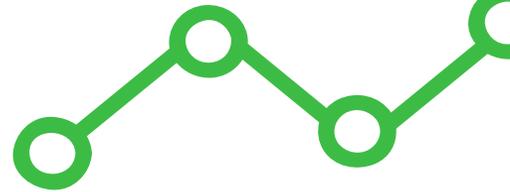


## CONFLITUALIDADE GERAL



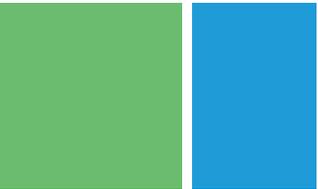
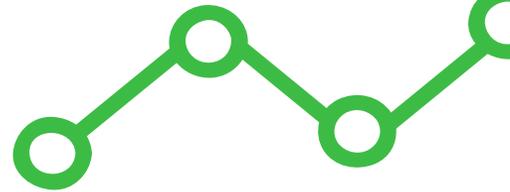
	CNIACC	CIMAAL	CACCRC	CACCL	CICAP	TRIAVE	CIAB
	Nacional	Algarve	Coimbra	Lisboa	Porto	Ave, Tâmega e Sousa	Minho, Alto Tâmega e Barroso
Processos Entrados	<b>1217</b>	458	427	1984	1780	1604	<b>1743</b>
Processos Arquivados	<b>1174</b>	495	446	2008	1877	1614	<b>1767</b>
Processos Resolvidos	<b>979</b>	290	250	1912	1411	1398	<b>1629</b>





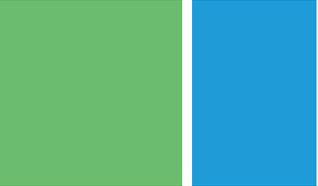
Resultado dos Arquivamentos (Geral)							
	CNIACC	CIMAAL	CACCRC	CACCL	CICAP	TRIAVE	CIAB
PROCESSOS RESOLVIDOS	979	290	250	1912	1411	1398	1629
PROCESSOS NÃO RESOLVIDOS	195	205	196	96	466	216	138



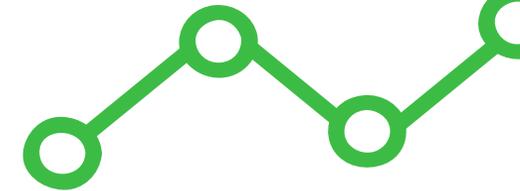


<b>Indicadores de Eficiência:</b>	<b>CNIACC</b>	<b>CIMAAL</b>	<b>CACCRC</b>	<b>CACCL</b>	<b>CICAP</b>	<b>TRIAVE</b>	<b>CIAB</b>
<b>Taxa de Resolução</b>	<b>97 %</b>	90%	99%	99%	94%	99%	<b>98%</b>
<b>Tempo Médio de Duração</b>	<b>47</b>	72	65	57	49	57	<b>66</b>
<b>Pendências Relativas</b>	<b>16%</b>	17%	23%	12%	11%	15%	<b>17%</b>



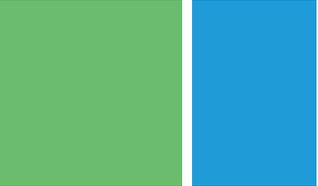


## SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS

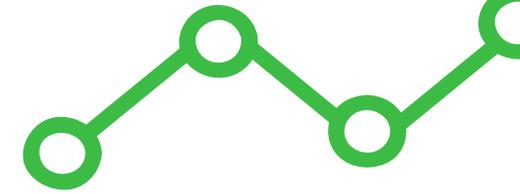


SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS	CNIACC	CIMAAL	CACCRC	CACCL	CICAP	TRIAVE	CIAB
<b>ENTRADOS</b>	<b>520</b>	143	113	672	445	862	<b>951</b>
<b>ARQUIVADOS</b>	<b>505</b>	149	117	670	482	870	<b>961</b>
<b>RESOLVIDOS</b>	<b>449</b>	97	71	652	392	811	<b>911</b>



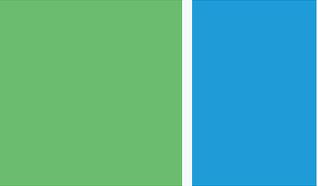


## ELETRICIDADE E GÁS



<b>Eletricidade e Gás</b>	<b>CNIACC</b>	<b>CIMAAL</b>	<b>CACCRC</b>	<b>CACCL</b>	<b>CICAP</b>	<b>TRIAVE</b>	<b>CIAB</b>
<b>ENTRADOS</b>	<b>129</b>	<b>45</b>	<b>25</b>	<b>201</b>	<b>110</b>	<b>199</b>	<b>253</b>
<b>ARQUIVADOS</b>	<b>123</b>	<b>45</b>	<b>27</b>	<b>198</b>	<b>132</b>	<b>199</b>	<b>240</b>
<b>RESOLVIDOS</b>	<b>97</b>	<b>36</b>	<b>21</b>	<b>188</b>	<b>107</b>	<b>185</b>	<b>214</b>

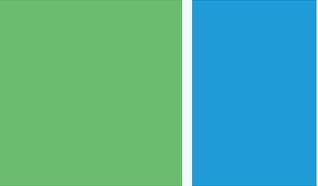




# **TEMAS MAIS RECLAMADOS**

**CIAB e CNIACC**





Tarifa Social

Leituras Estimadas/Reais

Apropriação Indevida de Energia

# Faturação e Cobrança de Dívidas

Instalação de Painéis Solares

Danos

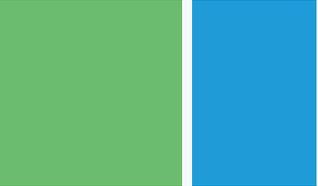
Mudança de Comercializador

Serviços Adicionais

Mobilidade Elétrica

Fornecimento Irregular / Intervenções na Rede Elétrica





# CASOS REAIS



## **RECLAMAÇÃO DO CONSUMIDOR:**

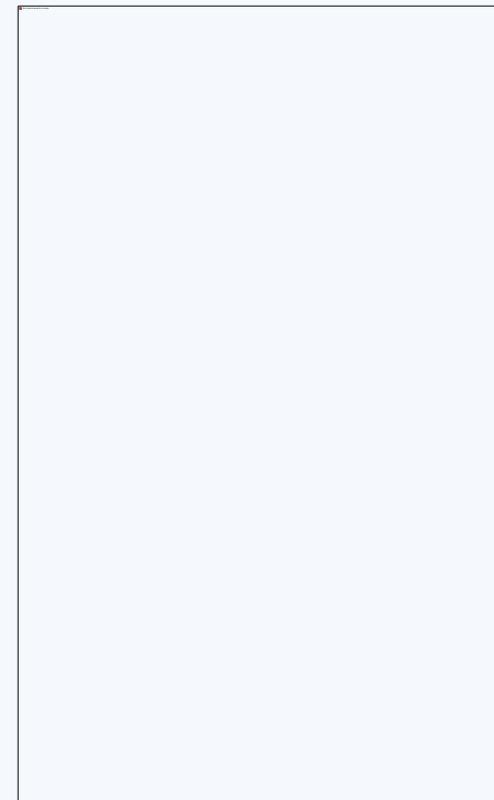
*“A Requerente (PT \*) é cliente da aqui requerida desde 26 de setembro de 2024. Aquando da subscrição do contrato, 26 de setembro de 2024, aderiu a **Soluções de Energia Solar** – \*(3 Painéis), num total de 2721,01€, valor este a ser pago através de 96 prestações mensais de 28,00€ cada.*

*Acontece que após esta adesão as faturas da requerente atingiram valores exorbitantes, 84,00€, 197,34€, 172,85€ e 151,00€.*

*A requerente procedeu apenas ao pagamento da 1ª fatura, tendo reclamado de imediato logo após a receção da 2ª fatura, pois na anterior fornecedor o valor máximo que pagou foi 40,00€.*

*De referir também que não houve qualquer alteração na vida e na habitação da requerente.*

*De referir qua aquando da adesão à solução da energia solar foi garantido à requerente com base no histórico de consumos, que o valor da fatura com a prestação seria semelhante à fatura do anterior fornecedor.”*



## RECLAMAÇÃO DO CONSUMIDOR:

*“A Requerente é titular de um contrato de fornecimento de energia elétrica, junto da ora Requerida (Código do Contrato \*).*

*A Requerente era cliente da comercializadora A, e deslocou-se à loja da Requerida, com a intenção de mudar de perceber se mudar lhe ficaria mais barato.*

*A colaboradora em loja disse-lhe muito entusiasticamente que estava com sorte que naquele dia estava a oferecer um cartão que dava descontos e acesso a vários serviços de saúde. A Requerente questionou como funcionava, e a colaboradora repetiu por várias vezes que era gratuito no âmbito de uma campanha.*

*Sucedede que na fatura do mês seguinte a Requerente perceber que lhe estava a ser debitado um **valor adicional** de € 15.90.*

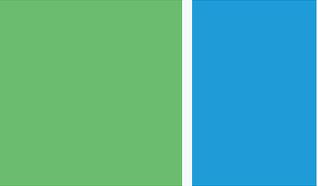
*Deslocou-se a uma outra loja em Braga, e aí foi confrontada com a informação de que se tratava de um serviço, o qual teria que pagar durante um ano.*

*A Requerente sente-se enganada. Desconhece este serviço e este alegado contrato, pois nunca foi devidamente informada da subscrição deste serviço. “*



# LITERACIA ENERGÉTICA





# OBRIGADO!

[fernandoviana@ciab.pt](mailto:fernandoviana@ciab.pt)

[geral@ciab.pt](mailto:geral@ciab.pt)

[geral@cniacc.pt](mailto:geral@cniacc.pt)

