

# RELATÓRIO ERSEFORMA 2021

Julho de 2022



# Ações em 2021

Ação	Data	Participantes
“Continuidade de serviço e qualidade da energia” – online (2 sessões)	Fevereiro de 2021	Cerca de 370 participantes, de Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, Associações de Consumidores, de Centros Municipais de Informação ao Consumidor e outros destinatários
“Tarifas e Preços de Energia em 2021” – online (2 sessões)	Fevereiro/Março de 2021	
“Sessões de Informação sobre Direitos dos Consumidores” – online (2 sessões)	Abril de 2021	
“Sessão de Informação aos militares da Guarda Nacional Republicana (GNR)” – online	Setembro de 2021	
“Qualidade de serviço comercial - Indicadores e alguns aspetos regulatórios” – online – (2 sessões)	Outubro de 2021	

# Ação “Continuidade de serviço e qualidade da energia”

---

**Público Alvo:** Dirigentes e Técnicos dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo

**Duração:** 2h

**Conteúdos:** Zonas e indicadores de continuidade de serviço. Padrões de continuidade de serviço. Compensações por incumprimento dos padrões individuais. Incentivos à melhoria da continuidade de serviço. Direitos dos clientes de eletricidade.

# Ação “Tarifas e Preços de Energia em 2021”

---

**Público Alvo:** Associações de Consumidores, Serviços Municipais e Centros de Arbitragem, entre outros

**Duração:** 2h

**Conteúdos:** O papel da ERSE na fixação de tarifas de energia. O processo tarifário da ERSE. Variação e comparação de preços. Uso de simuladores. Situações especiais: tarifa social; apoio extraordinário; taxas do IVA. A fatura de energia.

# Ação “Informação sobre Direitos dos Consumidores”\*

---

**Público Alvo:** Colaboradores da Gestão do Arrendamento da Habitação Municipal de Lisboa, S.A.(Gebalis)

**Duração:** 2h

**Conteúdos:** Medidas de apoio aos consumidores de eletricidade mais vulneráveis.

\* Ação promovida pela Direção Geral do Consumidor (DGC)

# Ação “Sessão de Informação aos militares da GNR”\*

---

**Público Alvo:** Militares da Guarda Nacional Republicana (GNR)

**Duração:** 2h

**Conteúdos:** Setor energético em geral e atividade sancionatória da ERSE.

\* Ação realizada no âmbito de protocolo de cooperação celebrado entre a ERSE e a GNR

# Ação “Qualidade de serviço comercial - Indicadores e alguns aspetos regulatórios”

---

**Público Alvo:** Dirigentes e Técnicos dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo

**Duração:** 2h

**Conteúdos:** As vertentes da qualidade de serviço: comercial; técnica. Qualidade de serviço comercial – o que é? Como regular a qualidade de serviço comercial. Fatores a considerar na definição dos indicadores e padrões. Síntese de indicadores e padrões aplicáveis.

# Balanço final em números

---

## **O ERSEFORMA 2021:**

- 9 sessões de formação
- 9 formadores (recursos internos)
- Cerca de 370 participantes
- 1 plataforma (exclusivamente online)

ERSE **FORMA**  
O CONHECIMENTO INDISPENSÁVEL  
PARA ESCLARECER O CONSUMIDOR