

# COMUNICADO

## ERSE realizou inquérito sobre perceção dos consumidores às faturas de eletricidade e gás natural

A ERSE - Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos realizou um estudo junto dos consumidores para identificar o conhecimento que têm das suas faturas de eletricidade e gás natural, a utilidade que lhe atribuem, quais os elementos que consideram mais importantes, as dificuldades que sentem na sua interpretação e os fatores que contribuem para essas dificuldades.

A fatura constitui um elemento importante no relacionamento comercial entre o comercializador e o seu cliente, sendo simultaneamente um meio de cobrança do serviço prestado e de comunicação regular com o cliente.

Com esta iniciativa, a ERSE procurou obter um diagnóstico sobre a perceção que os consumidores têm relativamente à sua fatura que permita aprofundar a informação a disponibilizar aos consumidores para uma melhor compreensão da fatura.

O estudo teve por base 1 250 entrevistas telefónicas em Portugal Continental e regiões autónomas. A dimensão da amostra garante a representatividade estatística, podendo os resultados ser extrapolados para o universo, garantindo um erro máximo de +/- 5% para um intervalo de confiança de 95%.

As principais conclusões do Relatório e do Relatório Síntese são:

- 38% dos consumidores reconhece que nunca ou raramente analisa a sua fatura, embora a confiança na fatura seja elevada (4 numa escala de 1 a 5).
- A satisfação dos consumidores com a sua fatura é elevada (escala de 1 a 5):
  - Consumidores com fatura de eletricidade – 3,58
  - Consumidores com fatura de gás natural – 4,02
  - Consumidores com fatura de eletricidade e gás natural conjuntamente – 4,04
- A faixa etária menos satisfeita com a sua fatura é a dos 45 aos 54 anos.
- Os acertos de faturação são o fator pior classificado pelos consumidores na sua fatura.

A ERSE sublinha que a progressiva instalação de contadores em redes inteligentes contribui para eliminar a necessidade de estimativas de consumo e, conseqüentemente, de acertos de

faturação. A ERSE tem vindo a divulgar informação sobre contadores inteligentes ([vídeo](#)) bem como sobre a fatura ([vídeo](#)), com o objetivo de informar os consumidores.

[Aceda ao Relatório](#)

Lisboa, 8 de julho de 2022