

RELATÓRIO ERSEFORMA 2023

JANEIRO DE 2024



Ações de Formação em 2023

Ação de Formação	Data	Participantes
Ação de formação e sensibilização sobre as tarifas e preços de energia elétrica - online	Fevereiro 2023	Cerca de 290 participantes, de Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, Associações de Consumidores, de Centros Municipais de Informação ao Consumidor, agricultores, associações de agricultores, representantes da indústria agroalimentar e outros destinatários
Faturação de eletricidade e gás natural - online	Junho 2023	
Mudança de comercializador de eletricidade e de gás natural - online	Julho 2023	
Qualidade de serviço na eletricidade e gás natural (vertentes técnica e comercial) - online	Outubro 2023	
Fatores determinantes do custo da eletricidade – preços e tarifas - online	Novembro 2023	
Simplificar o mundo da energia - presencial	Novembro 2023	
Mobilidade elétrica - online	Novembro 2023	
Apropriação indevida de energia - online	Novembro 2023	

Ação de formação e sensibilização sobre “Tarifas e Preços de Energia Elétrica”

Público Alvo: Técnicos dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, Associações de Defesa do Consumidor, Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor e outras entidades de Resolução Alternativa de Litígios (RAL).

Duração: Duas horas

Formato: Online

Conteúdos: Como funciona o setor. Tarifas e Preços aprovados pela ERSE, consumo, autoconsumo, mobilidade elétrica. Entender a fatura de eletricidade. Controlar o valor que pago na fatura: comparadores de preços, eficiência energética.

Ação de formação sobre “Faturação de Eletricidade e Gás Natural”

Público Alvo: Técnicos dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

Duração: Duas horas

Formato: Online

Conteúdos: Compreender a fatura (principais componentes). Faturação com base em dados estimados e dados reais. Situações específicas: autoconsumo; mecanismo de ajuste ibérico; Lei n.º 5/2019; prescrição e caducidade. Casos práticos.

Ação de formação sobre “Mudança de comercializador de eletricidade e de gás natural”

Público Alvo: Técnicos dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

Duração: Duas horas

Formato: Online

Conteúdos: Escolha e mudança de comercializador (etapas e procedimentos). Simuladores. Mudança para o mercado regulado. Casos práticos.

Ação de formação sobre “Qualidade de serviço na eletricidade e gás natural (vertentes técnica e comercial)”

Público Alvo: Técnicos dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

Duração: Duas horas

Formato: Online

Conteúdos: Continuidade de serviço (interrupções; indicadores; eventos excepcionais). Qualidade da energia (registos; reclamações; danos em equipamentos elétricos). Comunicação com o cliente (atendimento; reclamações e pedidos de informação). Serviços prestados nas instalações dos clientes (ativação do serviço; visita combinada; assistência técnica; restabelecimento do fornecimento). Questões práticas.

Ação de formação sobre “Fatores determinantes do custo da eletricidade – preços e tarifas”

Público Alvo: Agricultores, associações de agricultores e representantes da indústria agroalimentar

Duração: Duas horas

Formato: Online

Conteúdos: Tarifas de energia elétrica. Tarifas aplicáveis ao autoconsumo. Preços de eletricidade em Portugal. Ofertas, contratos e ferramentas de simulação. PPEC.

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

Ação de formação sobre “Simplificar o mundo da energia”

Público Alvo: Colaboradores da Casa Pia

Duração: Duas horas

Formato: Presencial

Conteúdos: Conceitos gerais. Quem é quem no setor energético (organização das diversas fileiras, papel de cada interveniente). O que é a regulação, necessidade da regulação. A transição energética e a eficiência energética.

* Ação realizada no âmbito de protocolo de cooperação celebrado entre a ERSE e a Casa Pia de Lisboa

Ação de formação sobre “Mobilidade elétrica”

Público Alvo: Técnicos dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

Duração: Duas horas

Formato: Online

Conteúdos: Modelo de mobilidade elétrica. Quem é quem e funções. Relacionamento comercial. Medição e faturação (incluindo preços e tarifas aplicáveis). Qualidade de serviço comercial.

Ação de formação sobre “Apropriação indevida de energia”

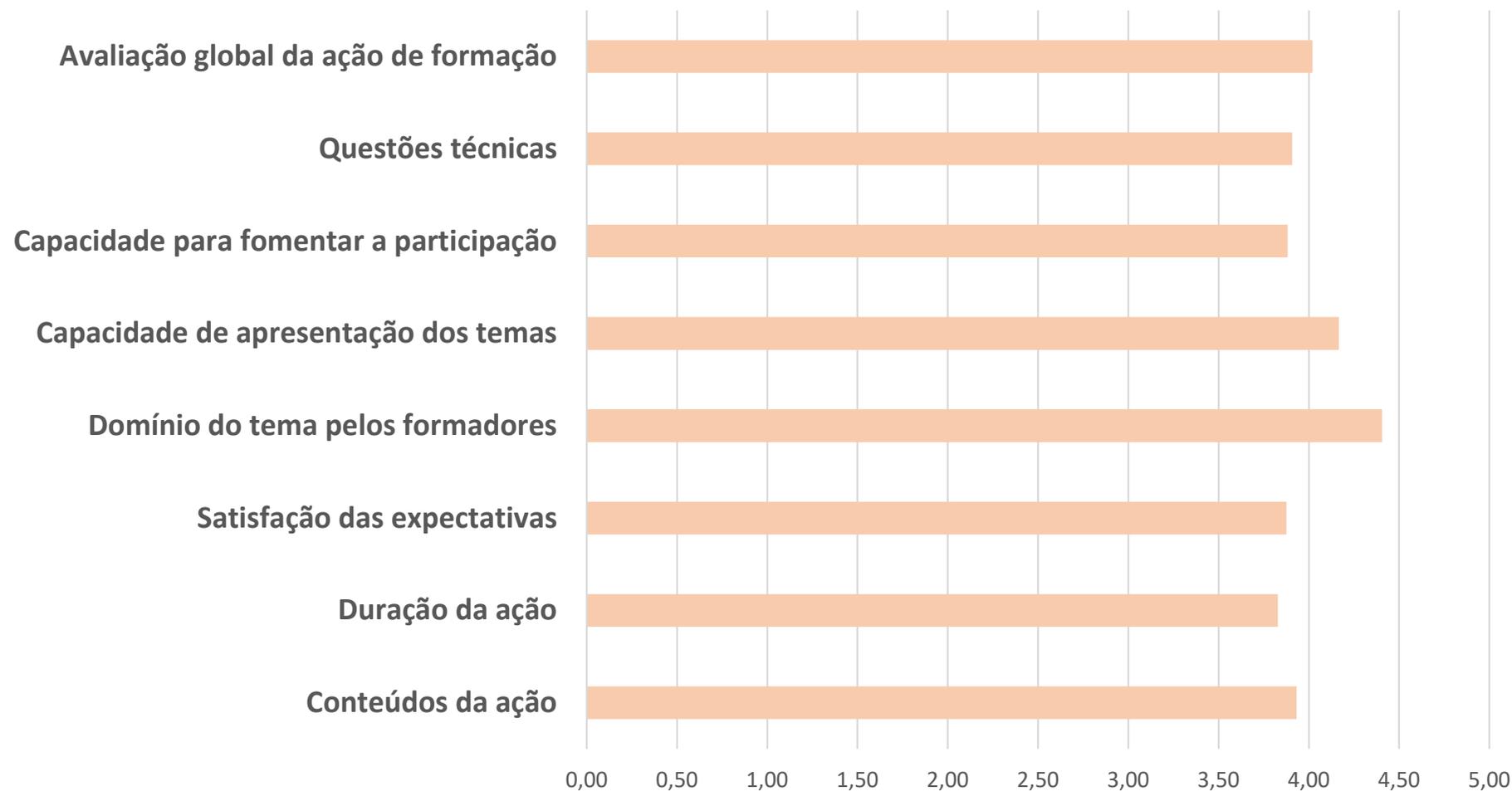
Público Alvo: Técnicos dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

Duração: Duas horas

Formato: Online

Conteúdos: Enquadramento (contexto histórico, legal e jurisprudencial). Regime vigente da apropriação indevida de energia - AIE (Decreto-Lei n.º 15/2022). Competências da ERSE - Regulamento AIE. Competências dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo. Questões práticas.

Avaliação de Satisfação Quantitativa



Avaliação de Satisfação Qualitativa

PONTOS FORTES

- *Capacidade expositiva e clareza dos formadores*
- *Interação*
- *Casos práticos*
- *Gráficos*

PONTOS DE MELHORIA

- *Grande volume de informação*

TEMAS PROPOSTOS

- *Mudança de comercializador*
- *Interrupções de fornecimento*
- *Sobretensões e danos em equipamentos (responsabilidade civil do comercializador/distribuidor)*
- *Autoconsumo*
- *Apropriação indevida de energia*
- *Alterações legislativas (regulamentos)*
- *Faturação com painéis instalados*

Balanço final em números

O ERSEFORMA 2023:

- Oito sessões de formação
- Treze formadores (recursos internos)
- Cerca de 290 participantes
- Uma sessão presencial e sete online

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