

RELATÓRIO ERSEFORMA 2024

28 de janeiro de 2025

Ações de Formação em 2024

Ação de Formação	Data	Participantes
Contratação e mudança de comercializador	Janeiro 2024	Cerca de 575 participantes, de Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, agricultores, associações de agricultores, representantes da indústria agroalimentar, colaboradores da Casa Pia, Municípios, agências de energia, agentes de mercado e clientes industriais
Tarifas e preços de energia elétrica	Fevereiro 2024	
Sessão de esclarecimento de dúvidas – CIAB, CICAP, CNIACC e TRIAVE (Porto)	Abril 2024	
Ligações às redes	Maio 2024	
Simplificar o mundo da energia	Maio 2024	
Sessão de esclarecimento de dúvidas – CACCL (Lisboa)	Maio 2024	
Apropriação indevida de energia	Junho 2024	
Sessão de esclarecimento de dúvidas – CACRC (Coimbra)	Julho 2024	
Autoconsumo e Comunidades de Energia Renovável	Julho 2024	
Medição e Faturação de eletricidade e de gás natural	Julho 2024	
Licenciamento de Autoconsumo Coletivo	Outubro 2024	

Ações de Formação em 2024

Ação de Formação	Data	Participantes
Sessão de informação sobre custos da eletricidade para clientes industriais	Novembro 2024	
Contratação e mudança de comercializador	Novembro 2024	
Sessão de esclarecimento de dúvidas – CIMAAL (Faro)	Novembro 2024	
Interrupções de fornecimento	Dezembro 2024	

Ação de formação sobre “Contratação e mudança de comercializador”

- Público Alvo:** Agricultores, associações de agricultores e representantes da indústria agroalimentar
- Duração:** Duas horas
- Formato:** Online
- Conteúdos:** Separação das atividades de distribuição e de comercialização. Modalidades de contratação. Comercializadores em regime de mercado e Comercializadores de Último Recurso. Do contrato de fornecimento: legitimidade para contratar, prestação de caução, período de fidelização, alterações contratuais, cedência de energia a terceiros. Mudança de comercializador: evolução histórica, etapas e procedimentos, princípios e regras gerais da mudança de comercializador. Fornecimento supletivo.

Ação de formação sobre “Tarifas e preços de energia elétrica”

- Público Alvo:** Técnicos, dirigentes e árbitros dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo
- 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. Casos práticos.

Sessão de esclarecimento de dúvidas – CIAB, CICAP, CNIACC e TRIAVE (Porto)

- Público Alvo:** Técnicos, dirigentes e árbitros dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo
- Duração:** Duas sessões de duas horas e trinta minutos
- Formato:** Presencial
- Conteúdos:** Ligação à rede de eletricidade. Qualidade de serviço técnica. Danos em equipamentos elétricos. Faturação de gás natural (contratação e mudança de comercializador). Faturação de eletricidade. Apropriação Indevida de Energia. Interrupção do fornecimento de eletricidade por falta de pagamento. Demanda do operador da rede de distribuição em litígio. Tarifas indexadas. Autoconsumo.

Ação de formação sobre “Ligações às redes”

- Público Alvo:** Técnicos, dirigentes e árbitros dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo
- Duração:** Duas horas
- Formato:** Online
- Conteúdos:** Obrigação de ligação às redes de eletricidade e de gás natural (condições técnicas e legais). Requisição e orçamento. Elementos de ligação e encargos. Casos práticos.

Ação de formação sobre “Simplificar o mundo da energia”

Público Alvo: Colaboradores da Casa Pia

Duração: Duas horas

Formato: Online

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

Sessão de esclarecimento de dúvidas – CACCL (Lisboa)

Público Alvo: Técnicos, dirigentes e árbitros dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo

Duração: Duas horas e trinta minutos

Formato: Presencial

Conteúdos: Autoconsumo. Fatura de eletricidade e gás natural. Visita combinada à instalação do cliente. Contadores em rede inteligente.

Ação de formação sobre “Apropriação indevida de energia”

Público Alvo: Técnicos, dirigentes e árbitros 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, de 14/01). Competências da ERSE - Regulamento AIE. Competências dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo. Questões práticas.

Sessão de esclarecimento de dúvidas – CACRC (Coimbra)

Público Alvo: Técnicos, dirigentes e árbitros dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo

Duração: Três horas

Formato: Presencial

Conteúdos: Leituras do contador. Faturação. Responsabilidade civil contratual e extracontratual (danos em equipamentos elétricos). Casos concretos.

Ação de formação sobre “Autoconsumo e Comunidades de Energia Renovável”

- Público Alvo:** Agricultores, associações de agricultores e representantes da indústria agroalimentar
- Duração:** Duas horas e trinta minutos
- Formato:** Online
- Conteúdos:** Autoconsumo – o que é? Enquadramento legal. Autoconsumo individual, autoconsumo coletivo, comunidades de energia renovável. Evolução do autoconsumo em Portugal (potência, número de instalações).
Relacionamentos comerciais numa instalação em autoconsumo. Medição.
Casos práticos.

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

Ação de formação sobre “Medição e Faturação de eletricidade e de gás natural”

Público Alvo: Técnicos, dirigentes e árbitros dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo

Duração: Duas horas

Formato: Online

Conteúdos: Controlo metrológico legal. Leituras locais e remotas (contadores em rede inteligente). Anomalias de medição e leitura. Consumos reais e estimados. Periodicidade de faturação. Acertos de faturação (incluindo prescrição e caducidade). Forma e conteúdos da fatura. Questões práticas.

Ação de formação sobre “Licenciamento de Autoconsumo Coletivo”

Público Alvo: Municípios, agências de energia e agentes de mercado

Duração: Dez horas

Formato: Presencial

Conteúdos: Enquadramento legal. Regulamentos aplicáveis (ERSE). Interligação UPAC com a RESP. Financiamento.

* Ação realizada pela ADENE – Agência para a Energia com a colaboração da ERSE

Sessão de informação sobre custos da eletricidade para clientes industriais

Público Alvo: Clientes industriais

Duração: Duas horas e trinta minutos

Formato: Presencial

Conteúdos: Cadeia de valor do setor elétrico. Principais fatores que justificam a evolução dos preços da eletricidade. Condições contratuais dos contratos de fornecimento de eletricidade. Como reduzir a fatura energética.

* Ação realizada em parceria com a Associação Empresarial de Portugal (AEP)

Ação de formação sobre “Contratação e mudança de comercializador”

Público Alvo: Técnicos, dirigentes e árbitros dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo

Duração: Uma hora e trinta minutos

Formato: Online

Conteúdos: Separação das atividades de distribuição e de comercialização. Modalidades de contratação. Comercializadores em regime de mercado e Comercializadores de Último Recurso. Do contrato de fornecimento: legitimidade para contratar, prestação de caução, período de fidelização, alterações contratuais, cedência de energia a terceiros. Mudança de comercializador: evolução histórica, etapas e procedimentos, princípios e regras gerais da mudança de comercializador. Fornecimento supletivo.

Sessão de esclarecimento de dúvidas – CIMAAL (Faro)

Público Alvo: Técnicos, dirigentes e árbitros dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo

Duração: Duas horas e quarenta e cinco minutos

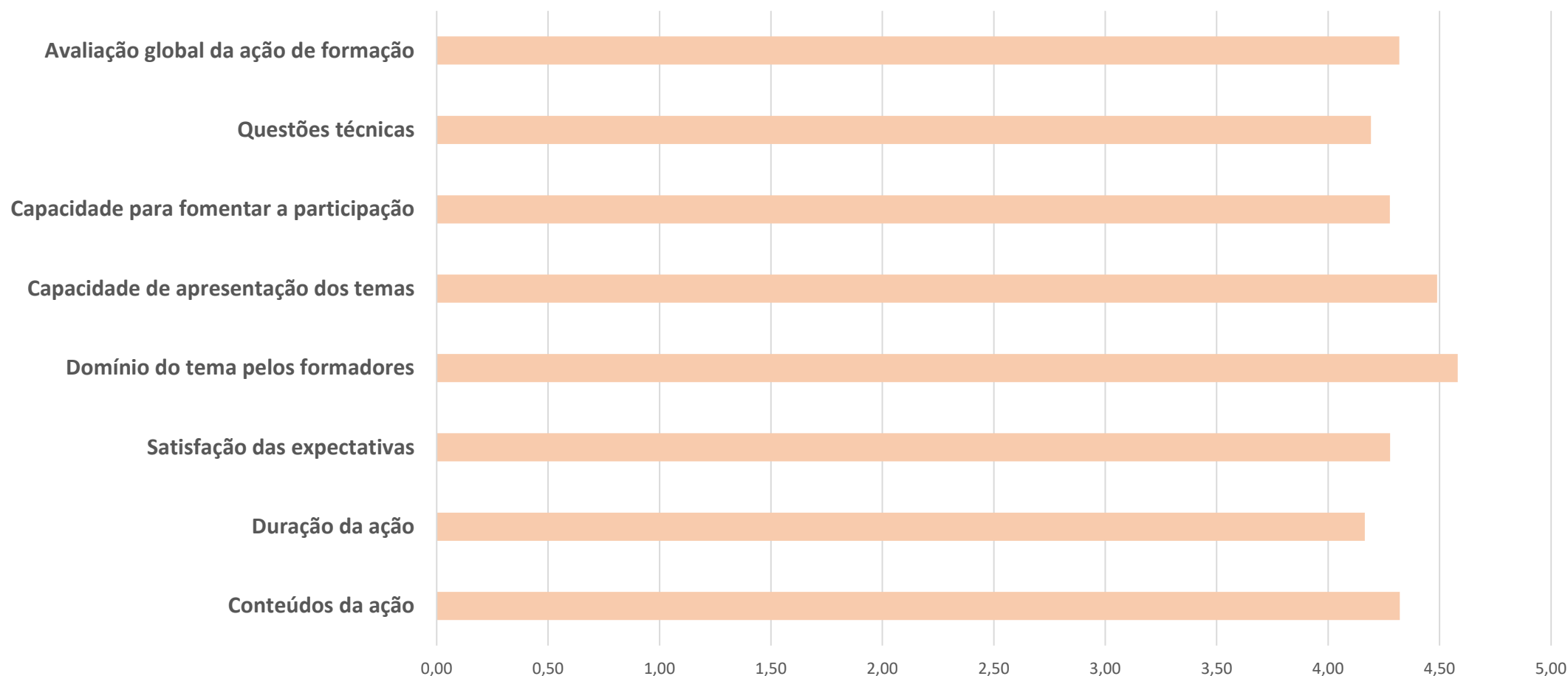
Formato: Presencial

Conteúdos: Autoconsumo. Qualidade da energia. Ativação de fornecimento (incluindo mudança de comercializador e danos).

Ação de formação sobre “Interrupções de fornecimento”

- Público Alvo:** Técnicos, dirigentes e árbitros dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo
- Duração:** Duas horas
- Formato:** Online
- Conteúdos:** Continuidade de serviço. Motivos de interrupção do fornecimento. Interrupções por facto imputável ao cliente. Pré-aviso de interrupção. Consequências contratuais.

Avaliação de Satisfação Quantitativa



Balanço final em números

O ERSEFORMA 2024:

- 15 sessões de formação
- 17 formadores (recursos internos)
- Cerca de 575 participantes
- Seis sessões presenciais e nove sessões online

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