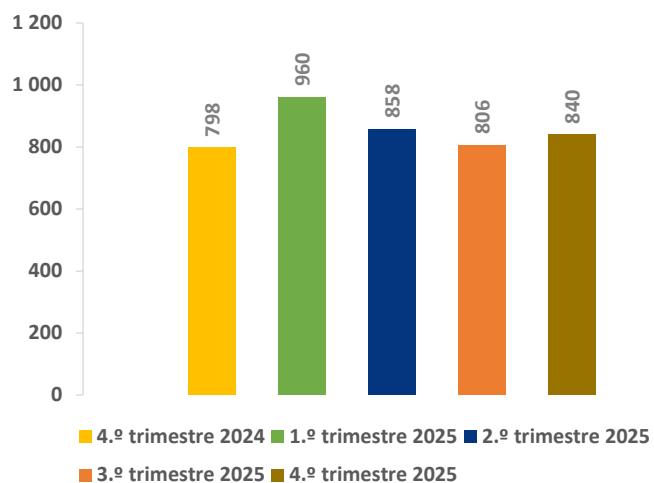


BOLETIM DO APOIO AO CONSUMIDOR DE ENERGIA - ACE

FEVEREIRO | 2026

Trimestralmente, o Boletim do ACE retrata as atividades desenvolvidas pelo Apoio ao Consumidor de Energia da ERSE, destacando-se:

- A resposta a pedidos de informação escritos dirigidos à ERSE.
- A receção das reclamações efetuadas no Livro de Reclamações (formatos físico e eletrónico) das empresas de eletricidade, de gás natural, mobilidade elétrica e de GPL canalizado.
- As intervenções da ERSE no âmbito da resolução alternativa de litígios.
- O atendimento telefónico prestado pela ERSE aos consumidores.
- As ações de informação/formação organizadas e participadas pela ERSE.
- Os materiais informativos e pedagógicos elaborados.

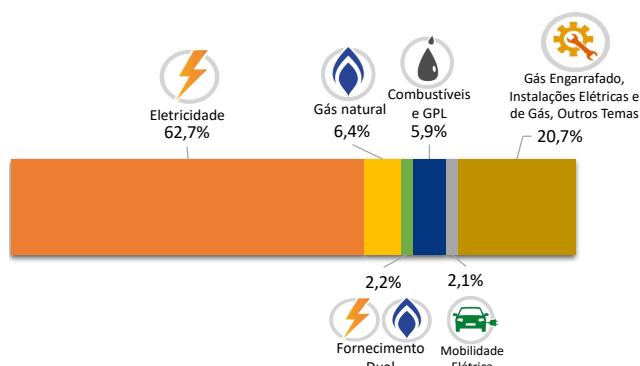


O setor da eletricidade manteve-se com o maior número de solicitações por parte dos consumidores (62,7%), explicado pelo facto de o número de clientes na eletricidade ser superior.

Apresenta-se nesta edição uma visão global do ano de 2025 (ver destaque na última página).

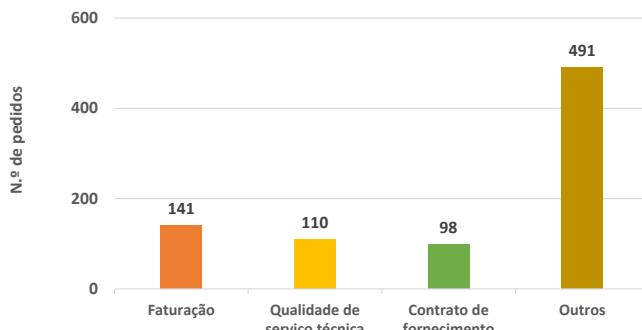
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO À ERSE

No 4.º trimestre de 2025, a ERSE recebeu 840 pedidos de informação escritos de consumidores, registando assim um aumento de 4% face ao trimestre anterior e de 5% face ao período homólogo do ano anterior.



Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

No 4.º trimestre de 2025, os três temas mais frequentes nos pedidos de informação escritos foram a fatura, qualidade de serviço técnica e o contrato de fornecimento, representando, no seu conjunto, 41,5% dos pedidos de informação dirigidos à ERSE. Nos “outros” temas incluem-se, nomeadamente, tarifas e preços, a mudança de comercializador e a medição e leituras.

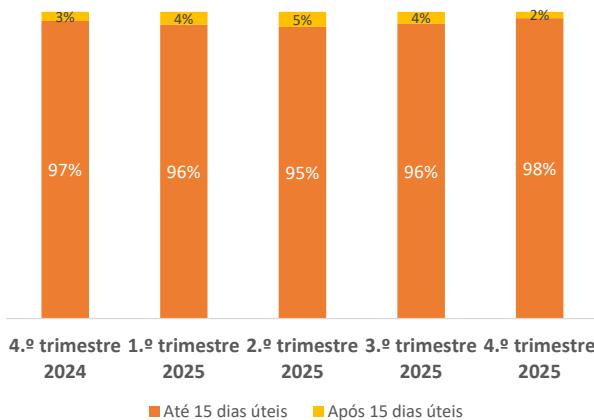


Os pedidos de informação foram maioritariamente enviados à ERSE através de email (59%).



Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

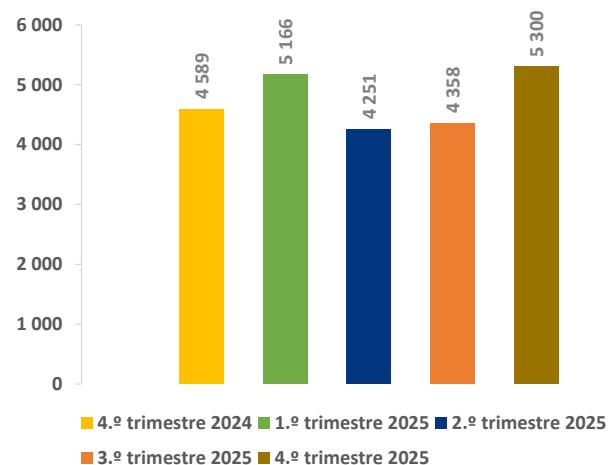
No 4.º trimestre de 2025, 98% dos pedidos de informação foram respondidos pela ERSE em prazo inferior a 15 dias úteis.



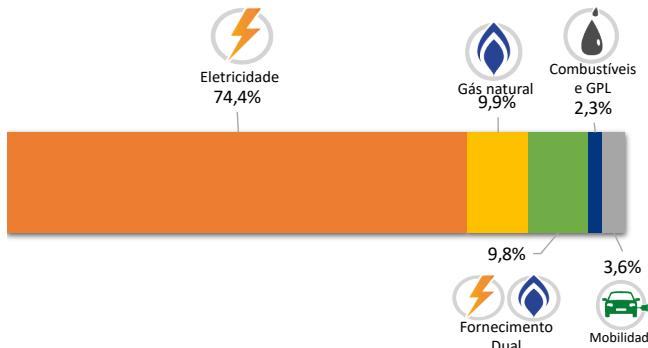
RECLAMAÇÕES NO LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Os comercializadores e operadores das redes de distribuição de electricidade e de gás natural recebem reclamações dos seus clientes através de diversos canais (atendimento presencial, telefónico e escrito, designadamente, carta, *email*, livro de reclamações e *online*).

Nos termos previstos no regime jurídico do Livro de Reclamações, os prestadores de serviços a consumidores nos setores regulados pela ERSE submetem à ERSE as folhas originais (digitalizadas) das reclamações apresentadas nos livros de reclamações disponíveis nas lojas de atendimento ao cliente. A plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico envia automaticamente à ERSE uma cópia da reclamação apresentada por essa via. Estas reclamações devem ser respondidas diretamente pelas empresas, no prazo máximo de 15 dias úteis ou em prazo inferior, se estabelecido contratualmente. À ERSE cabe, neste domínio, a verificação da existência de indícios de alguma infração (contraordenação).



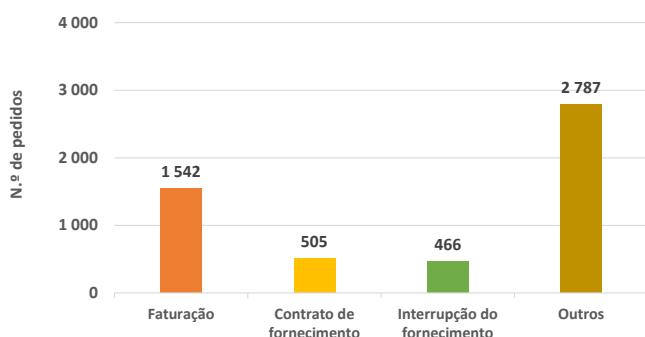
No 4.º trimestre de 2025, o número de reclamações (5 300) registou um aumento significativo de cerca de 21%, face ao trimestre anterior, assim como relativamente ao valor do trimestre homólogo do ano anterior (cerca de 15%).



Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

Nos últimos quatro trimestres, as reclamações apresentadas através dos livros de reclamações (físico e eletrónico) incidiram principalmente sobre o setor elétrico (74,4%), seguindo-se as relativas ao setor do gás natural (9,9%).

Os três temas mais reclamados - faturação, contrato de fornecimento e interrupção do fornecimento - representaram 47,4% das reclamações apresentadas pelos consumidores nos livros de reclamações das empresas, no 4.º trimestre de 2025.



O Livro de Reclamações em versão eletrónica tem uma utilização muito superior ao Livro de Reclamações em papel (79% face a 21%).



Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

A maioria dos clientes acaba por utilizar outros meios próprios dos comercializadores e operadores das redes de distribuição de eletricidade e de gás natural para apresentarem as suas reclamações, sendo que somente cerca de 10% das reclamações recebidas pelas empresas chegam pelo Livro de Reclamações (físico e eletrónico) (os dados disponíveis são de 2024)."



A grande maioria (93,6%) das reclamações recebeu resposta das empresas dentro do prazo previsto contratual ou legalmente, o qual não deve ultrapassar 15 dias úteis. Em média, o prazo de resposta situou-se em 5,95 dias úteis.

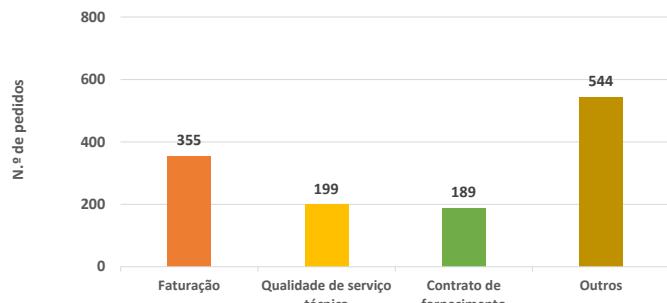
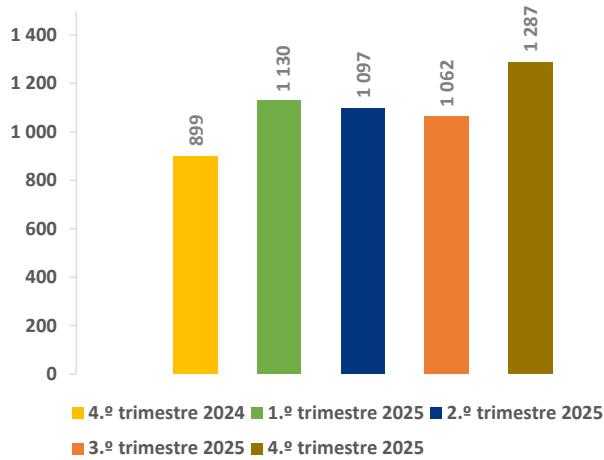
Pode ser obtida informação mais detalhada no [Relatório da Qualidade de Serviço Comercial](#), publicado pela ERSE e no [dashboard](#) na página da ERSE na internet.

INTERVENÇÃO DA ERSE NA RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

Perante a ausência de resposta à reclamação apresentada junto do respetivo comercializador ou operador de rede, bem como nos casos em que a resposta é considerada não satisfatória pelo reclamante, este pode recorrer, entre outros, à intervenção da ERSE. Além da prestação de informação ao consumidor, havendo litígio, a ERSE pode recomendar a sua resolução, mas não pode impor uma solução ao caso concreto. Pode ainda encaminhar ou sugerir o contacto com um dos [centros de arbitragem de conflitos de consumo](#) existentes, designadamente com os centros apoiados técnica e financeiramente pela ERSE. A decisão do tribunal arbitral, que integra estes centros, equivale a uma sentença de um tribunal judicial de primeira instância, vinculativa para as partes. O processo é simples, célere e não tem custos para o consumidor de energia.

Os pedidos de intervenção da ERSE no 4.º trimestre de 2025 (1 287) registaram um aumento significativo de 21% relativamente ao trimestre anterior (1 062).

Comparativamente com o trimestre homólogo de 2024, o aumento assume uma expressão ainda mais significativa (43%).

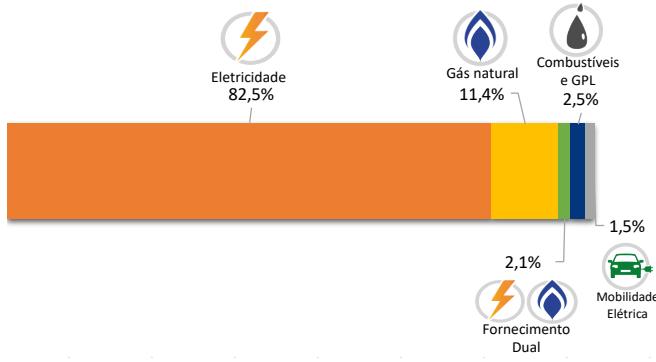


Os pedidos de intervenção sobre um litígio chegam à ERSE principalmente por email (57%) e através do preenchimento do formulário disponível na página da ERSE na internet (39%).



Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

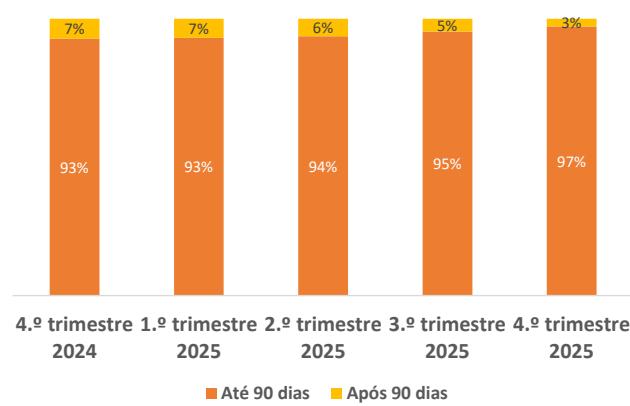
A maioria dos pedidos de intervenção da ERSE incidem sobre o setor elétrico (82,5%).



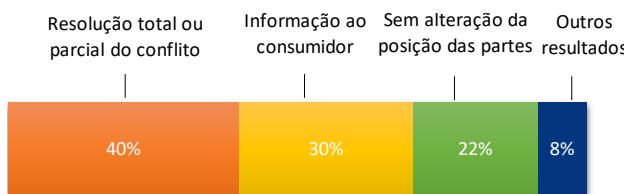
Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

A faturação continua a ser o tema que gera maior conflitualidade (27,6%). Na categoria “outros” foram incluídos temas como autoconsumo, ligações às redes e qualidade de serviço comercial.

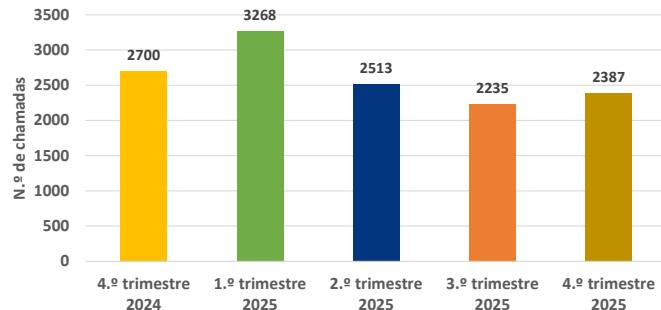
As intervenções da ERSE envolvem diversas diligências (recolha de informação adicional junto do consumidor e da empresa reclamada, análise jurídica, entre outros). O tratamento e resposta a 97% destes processos, no 4.º trimestre de 2025, ocorreu em prazo inferior a 90 dias, valor que registou uma evolução positiva ao longo dos últimos trimestres.



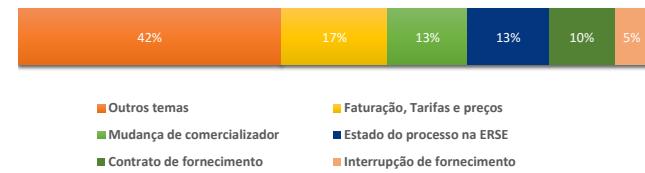
Em 40% dos casos em que a ERSE foi solicitada a intervir, as pretensões dos consumidores foram totalmente ou parcialmente satisfeitas e, em 30%, foi prestada a informação necessária ao esclarecimento do consumidor. Em “outros resultados” incluem-se situações diversas, designadamente desistências por parte do reclamante e arquivamentos na sequência da não disponibilização de elementos adicionais essenciais ao esclarecimento ou resolução do caso concreto.



Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres



Os temas que suscitam maior número de contactos pelos consumidores são os relacionados com a fatura e as tarifas e preços (17%), a mudança de comercializador (13%) e o contrato de fornecimento (10%).



Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

ATENDIMENTO TELEFÓNICO

A ERSE disponibiliza um serviço de atendimento telefónico aos consumidores entre as 9h00 e as 19h00 (dias úteis), permitindo responder à maioria das questões (cerca de 95% das situações foram resolvidas na 1.ª linha, no 4.º trimestre). As situações mais complexas são encaminhadas para uma 2.ª linha, recebendo o consumidor a devolução da chamada, habitualmente nas 24 horas seguintes.

O número de chamadas recebidas no 4.º trimestre registou um aumento de 7% relativamente ao trimestre anterior, mas um decréscimo de 12% quando comparado com o trimestre homólogo de 2024.

MATERIAIS PEDAGÓGICOS

Com o objetivo de tornar mais universal o conhecimento sobre o setor, a ERSE publicou os seguintes materiais informativos no 4.º trimestre.





(clique nas imagens para aceder)

VAMOS SIMULAR CONSIGO

No âmbito das comemorações do Dia Mundial dos Direitos do Consumidor, em 15 de março, a ERSE lançou um novo serviço intitulado “Vamos Simular Consigo”. O objetivo principal desta ação é a divulgação do [simulador de preços de energia da ERSE](#), incentivando assim a procura por ofertas mais vantajosas de eletricidade e de gás natural. As empresas podem inscrever-se através do [formulário disponível no site da ERSE](#). Posteriormente será agendada uma sessão para a realização de simulações junto dos respetivos colaboradores. O contacto direto com o consumidor permite ainda o esclarecimento de diversas dúvidas.

Foram realizadas, no 4.º trimestre de 2025, quatro sessões e analisadas 84 faturas. Se os consumidores optassem pela melhor proposta, dentro da tipologia de proposta escolhida, teriam uma poupança média de cerca de 19% na sua fatura.

FORMAÇÃO

AÇÕES DE FORMAÇÃO, SENSIBILIZAÇÃO E INFORMAÇÃO

A ERSE desenvolve um conjunto de ações que visam a informação e a formação dos consumidores de energia, diretamente ou através de entidades que promovem a proteção dos direitos dos consumidores e a resolução alternativa de litígios de consumo, algumas com protocolos de colaboração celebrados com a ERSE. Esta atividade insere-se no [programa anual ERSEFORMA](#).

No 4.º trimestre de 2025, realizou-se uma sessão desenhada à medida das questões colocadas pelos Centros de Arbitragem, um módulo de formação sobre licenciamento de autoconsumo coletivo, numa ação organizada pela ADENE, e duas ações de informação com a GNR (Censos Séniors nos concelhos de Coimbra e Lousã e Comércio Seguro no concelho de Alcácer do Sal).

2025 EM RESUMO



NÚMEROS CHAVE COMPARAÇÃO COM 2024

3 464
pedidos de informação

-3%

+2% **19 075**
reclamações

+23% **4 576**
pedidos de intervenção da ERSE

TEMAS PRINCIPAIS



FATURAÇÃO



CONTRATO DE FORNECIMENTO

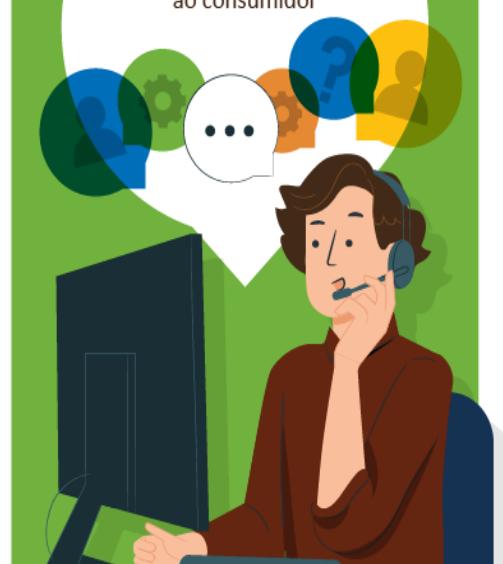


PRÉ-AVISO DE INTERRUPÇÃO

ATENDIMENTO TELEFÓNICO

9 750

chamadas atendidas
pela linha de atendimento
ao consumidor



E AINDA EM 2025...

34 ações de formação e informação
800 participantes

link para relatório

Ações com a GNR

- Escola segura
- Censos sénior
- Comércio seguro

RÁDIO ANTENA 1
Programa diário CONVERSE
COM A ERSE

link para podcasts

Publicados
19 folhetos

link para folhetos



Lançamento do serviço “Vamos simular consigo”, que pretende capacitar os consumidores na utilização do simulador de preços de energia da ERSE e incentivá-los na procura pelas melhores ofertas para o fornecimento de eletricidade ou de gás natural.

Mediante inscrição prévia no formulário, a ERSE desloca-se aos locais de trabalho das empresas interessadas.