

RELATÓRIO ERSEFORMA 2020

Julho de 2021



Ações em 2020

«Tarifas e Preços de Energia» - presencial	Fevereiro de 2020	29 inscritos	29 participantes, 13 dos quais elementos dos CACC
«Medidas Excepcionais COVID-19» para elementos dos CACC – online	Junho de 2020	24 inscritos	18 participantes, todos dos CACC
«Medidas Excepcionais COVID-19» para Juizes dos CACC - online	Julho de 2020	11 inscritos	8 participantes, todos dos CACC
Medição e Faturação de Eletricidade e Gás Natural – online	Outubro de 2020	45 inscritos	35 participantes, 18 dos quais elementos dos CACC
Medição e Faturação de Eletricidade e Gás Natural (webinar alargado)	Novembro de 2020	> 180 inscritos	156 participantes, 6 oriundos dos CACC

Notas:

Foram preparadas e posteriormente canceladas 4 ações presenciais em instituições ligadas à Câmara Municipal de Loures, intempestivamente, por razões relacionadas com a pandemia, agendadas para março de 2020.

Foram postecipadas ações relativas a Qualidade de Serviço e a Propano, a desenvolver em 2021/22.

Ação 1

Tarifas e Preços de Energia

- **Público Alvo:** Técnicos e juristas dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, Associações de Defesa do Consumidor, Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor, Juntas de Freguesia, outras entidades de Resolução Alternativa de Litígios (RAL). Em 2020 teve uma participação reforçada de elementos dos CACC.
- **Duração:** 2h
- **Conteúdos:** Pacote de energia limpa. Processo tarifário da ERSE. Valores incluídos na fatura de energia. O fluxo das tarifas de energia. Ofertas comerciais no mercado liberalizado.
- Esta ação tem tido uma periodicidade anual, e destina-se a esclarecer os seus públicos - ligados aos RAL e às Relações com Consumidores, sobre as variações tarifárias e a composição das tarifas de energia reguladas pela ERSE.

Ação 2

Medidas Excepcionais COVID-19 para elementos dos CACC – online

- **Público alvo: técnicos dos CACC**
- **Duração: 2h**
- **Conteúdos:** Planos de Pagamento (prazo de aplicação, solicitação e estabelecimento, n.º de prestações, juros de mora, mudança de comercializador, múltiplas faturas, prescrição e caducidade). Suspensão da interrupção do fornecimento de energia. Contacto com o consumidor (atendimento telefónico, regras de contacto presencial).
- Esta ação realizou-se para dar conhecimento específico aos CACC sobre as medidas excepcionais de mitigação de dificuldades para os consumidores no acesso aos serviços essenciais de fornecimento de energia em contexto pandémico

Ação 3

Medidas Excepcionais COVID-19 para Juízes dos CACC – online

- **Público alvo: Juízes-árbitros dos CACC**
- **Duração: 1h30**
- **Conteúdos:** Planos de Pagamento (prazo de aplicação, solicitação e estabelecimento, n.º de prestações, juros de mora, mudança de comercializador, múltiplas faturas, prescrição e caducidade). Suspensão da interrupção do fornecimento de energia. Contacto com o consumidor (atendimento telefónico, regras de contacto presencial).
- Esta ação realizou-se para dar conhecimento específico aos juízes dos CACC, e na ótica do Juiz-Árbitro, das medidas excepcionais de mitigação de dificuldades para os consumidores no acesso aos serviços essenciais de fornecimento de energia em contexto pandémico

Ação 4

Medição e Faturação de Eletricidade e Gás Natural – online

- **Público Alvo:** Técnicos, juristas e juízes-árbitros dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, Associações de Defesa do Consumidor, Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor, Juntas de Freguesia, outras entidades de Resolução Alternativa de Litígios (RAL).
- **Duração:** 1h30
- **Conteúdos:** Equipamentos de medição (propriedade, acesso, verificações, avarias e fraudes, contador inteligente). Leituras, periodicidade e conteúdos da fatura, estimativas e acertos.
- Esta ação foi desenvolvida segundo a programação para o Erseforma 2020, de acordo com as necessidades formativas elencadas *a priori* junto dos CACC.

Ação 5

Medição e Faturação de Eletricidade e Gás Natural – online (público em geral)

- **Público Alvo:** Público em geral
- **Duração:** 2h
- **Conteúdos:** Equipamentos de medição (propriedade, acesso, verificações, avarias e fraudes, contador inteligente). Leituras, periodicidade e conteúdos da fatura, estimativas e acertos.
- Esta ação foi desenvolvida como desdobramento da ação 4, dada a elevada recetividade após a divulgação da mesma, tendo contado com uma adesão de um elevado número de empresas, entre as quais, as do setor energético, de consultoria e assessoria jurídica.

Avaliação de satisfação quantitativa

Avaliação de Satisfação das Ações Online (escala de 1 a 5)



Avaliação de satisfação qualitativa

Pontos fortes identificados

- Qualidade dos formadores
- Oportunidade e atualidade do tema
- Abordagem prática, clara e objetiva
- Disponibilidade dos formadores para esclarecer dúvidas
- Formato e eficácia

Pontos de melhoria identificados

- Maior fomento da participação dos formandos
- Dar mais atenção na receção de mensagens enviadas pelos formandos

Sugestões

- Possibilidade de colocar questões antecipadamente para serem respondidas

Temas sugeridos para futuras formações

- RRC e RQS dos setores da eletricidade e do gás
- Mobilidade elétrica
- GPL
- Detalhe dos RRC
- Cálculo de estimativas
- Inspeção de gás e mudança de comercializador
- Prescrição e caducidade
- Contratos a distância
- Cálculo da TOS
- Incumprimento ou cumprimento defeituoso dos contratos
- Regulação dos Combustíveis
- Microprodução
- Responsabilidade civil e fraudes nos contadores
- Serviços adicionais (ex.: seguros)

Balanço final em números

O ERSEFORMA 2020:

- 5 ações de formação
- 8 formadores de 5 direções (DCE/ACE, DSJ, DTP, DIR, DMC)
- 246 participantes
- 7 CACC com 63 participações
- 14 Câmaras Municipais, com 25 participações
- 90 empresas e 10 entidades públicas
- 3 plataformas (Webex, GoToWebinar, MSTeams)

Nota:

A situação de pandemia *empurrou* a ERSE para uma visão diferente da até então existente, obrigando à formação à distância, suportada em várias plataformas digitais. Não se pretende abandonar o modelo presencial, mas a formação online também revelou algumas vantagens, que merecem uma reflexão futura.

Relatório ERSEFORMA 2020

