

BOLETIM DO APOIO AO CONSUMIDOR DE ENERGIA - ACE

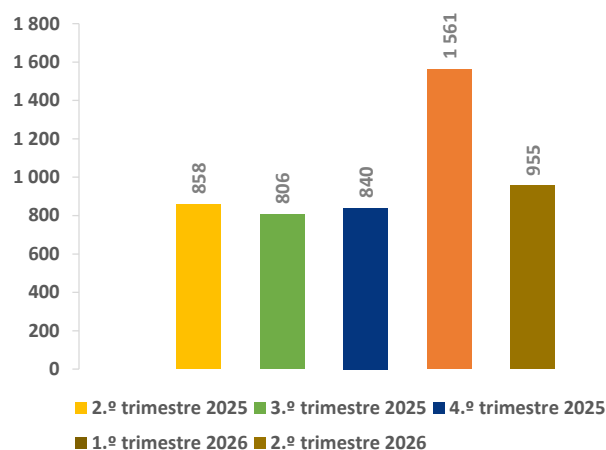
JULHO | 2026

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



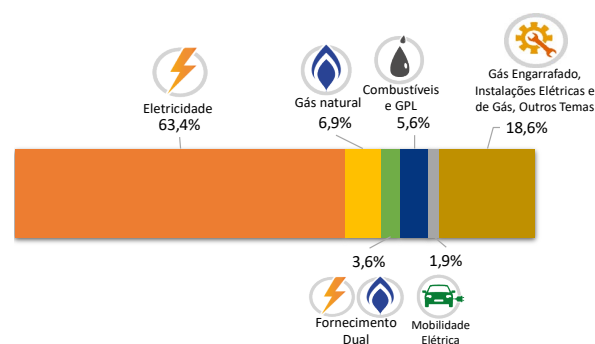
Se tem dificuldade em pagar a sua fatura proponha o pagamento em prestações ao seu comercializador.

- 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 (63,4%), em grande parte justificado pelo número de clientes na eletricidade ser superior.

Este trimestre, o destaque na última página é sobre o que deve saber sobre as ligações às redes, designadamente a quem apresentar o pedido, prazos e custos.

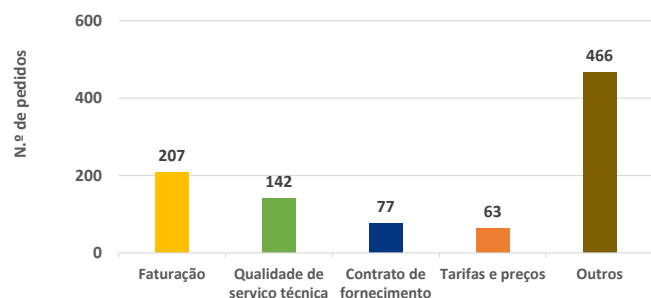


Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

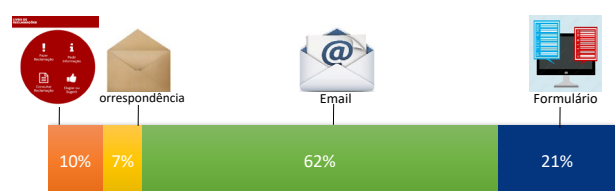
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO À ERSE

No 2.º trimestre de 2026, a ERSE recebeu 955 pedidos de informação escritos de consumidores, registando assim uma redução de 39% face ao trimestre anterior, mantendo um aumento de 11% quando comparado com período homólogo do ano anterior. Após o aumento significativo registado no primeiro trimestre, o número de pedidos de informação nos últimos meses foi-se aproximando do período homólogo.

No 2.º trimestre de 2026, os quatro temas mais frequentes nos pedidos de informação escritos foram a faturação, a qualidade de serviço técnica, o contrato de fornecimento e as tarifas e preços, representando, no seu conjunto, 51,2% dos pedidos de informação dirigidos à ERSE. Nos “outros” temas incluem-se, nomeadamente, as interrupções de fornecimento, a mudança de comercializador e a medição e leituras.

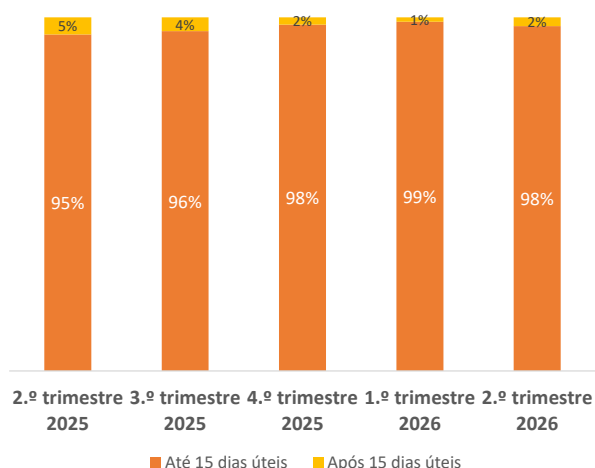


Os pedidos de informação foram maioritariamente enviados à ERSE através de email (62%).



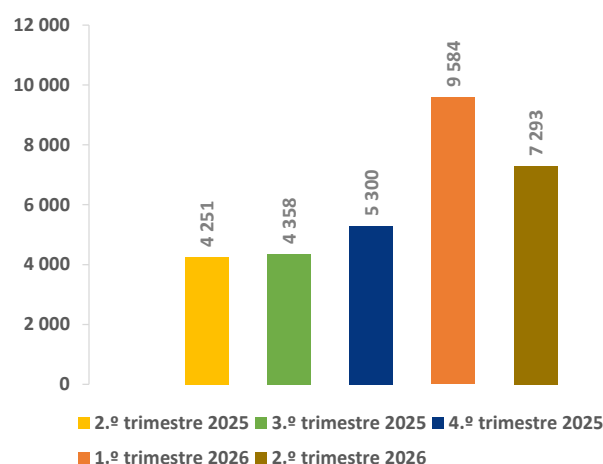
Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

No 2.º trimestre de 2026, 98% dos pedidos de informação foram respondidos pela ERSE em prazo inferior a 15 dias úteis.



clientes através de diversos canais (atendimento presencial, telefónico e escrito, designadamente, carta, *email*, livro de reclamações e *online*).

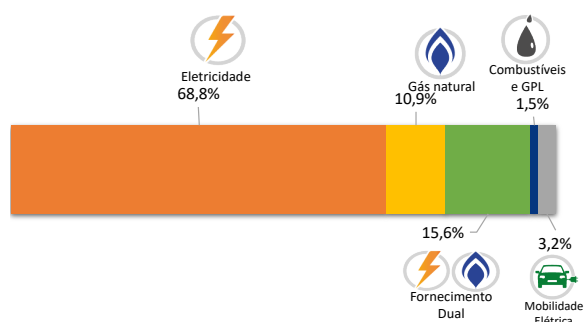
Nos termos previstos no regime jurídico do Livro de Reclamações, os prestadores de serviços a consumidores nos setores regulados pela ERSE submetem à ERSE as folhas originais (digitalizadas) das reclamações apresentadas nos livros de reclamações em papel, disponíveis nas lojas de atendimento ao cliente. 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 2.º trimestre de 2026, o número de reclamações (7 293) registou um decréscimo de cerca de 17%, face ao trimestre anterior, mas ainda significativamente acima do número registado no trimestre homólogo do ano anterior (+ 86%).

RECLAMAÇÕES NO LIVRO DE RECLAMAÇÕES

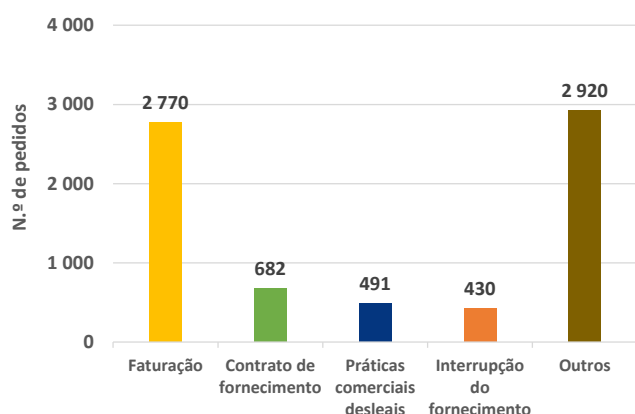
Os comercializadores e operadores das redes de distribuição de eletricidade e de gás natural recebem reclamações dos seus



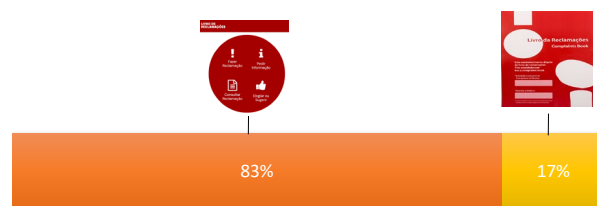
Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

Nos últimos quatro trimestres, as reclamações apresentadas através dos livros de reclamações (físico e eletrónico) incidiram principalmente sobre o setor elétrico (68,8%), seguindo-se as relativas ao fornecimento dual (15,6%).

Os quatro temas mais reclamados - faturação, contrato de fornecimento, práticas comerciais desleais e interrupção do fornecimento - representaram 60% das reclamações apresentadas pelos consumidores nos livros de reclamações das empresas, no 2.º trimestre de 2026. O tema faturação mantém um peso excecionalmente elevado, motivado ainda pelas dificuldades de faturação verificadas com o comercializador Petrolgal.



O Livro de Reclamações em versão eletrónica tem uma utilização muito superior ao Livro de Reclamações em papel (83% face a 17%), tendência que se tem vindo a acentuar ao longo do tempo.

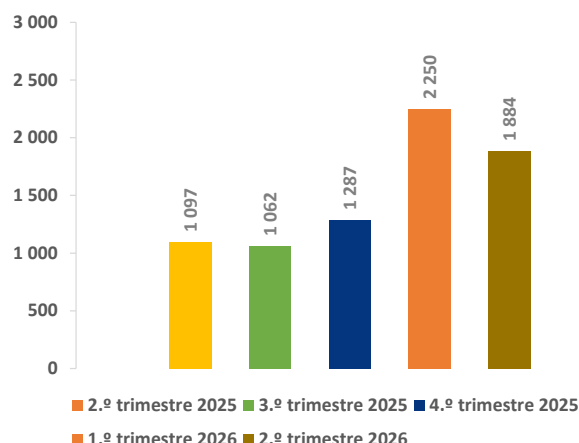


Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

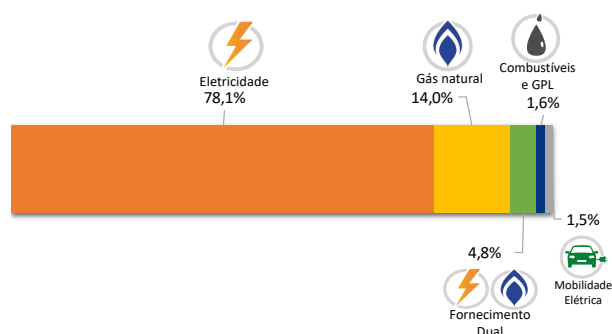
INTERVENÇÃO DA ERSE NA RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

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 2.º trimestre de 2026 (1 884) diminuíram 16%, relativamente ao trimestre anterior (2 250). Comparativamente com o trimestre homólogo de 2025, o aumento foi de 72%. Conforme já referido, nota-se um retorno progressivo à normalidade, depois das situações decorrentes das tempestades e das dificuldades de faturação.

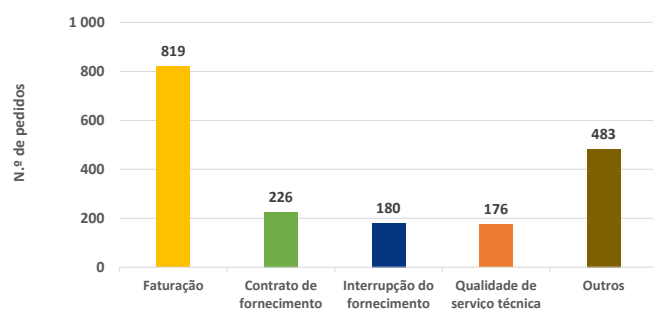


A maioria dos pedidos de intervenção da ERSE incidem sobre o setor elétrico (78,1%).

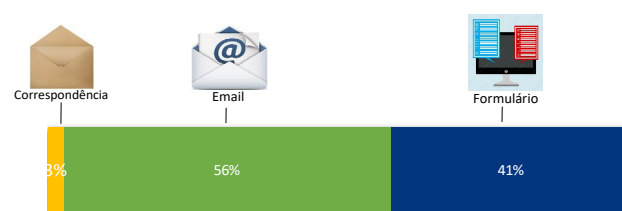


Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

A faturação continua a ser o tema que gera maior conflitualidade (43,8%). Na categoria “outros” foram incluídos temas como autoconsumo, ligações às redes e qualidade de serviço comercial.



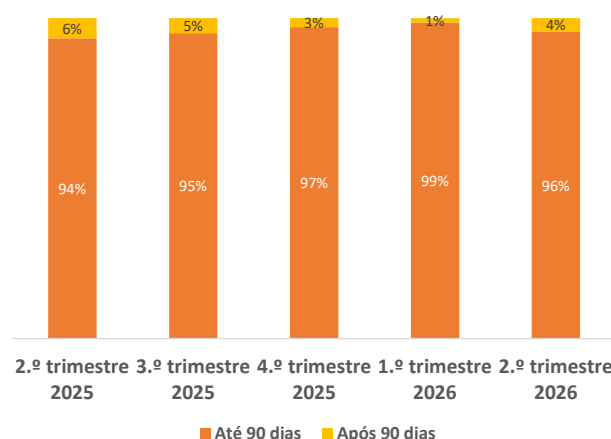
Os pedidos de intervenção sobre um litígio chegam à ERSE principalmente por email (56%) e através do preenchimento do formulário disponível na página da ERSE na internet (41%).



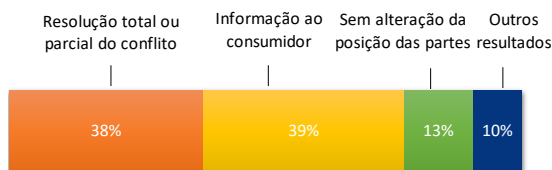
Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

A intervenção da ERSE neste domínio envolve diversas diligências (recolha de informação adicional junto do consumidor e da empresa reclamada, análise jurídica, entre outros). O tratamento e resposta a 96% destes processos, no 2.º trimestre de 2026, ocorreu em prazo inferior a 90 dias.

Os prazos de resposta aos consumidores aumentaram ligeiramente, devido ao elevado número dos pedidos recebidos na ERSE durante o primeiro trimestre



Em 38% dos casos em que a ERSE foi solicitada a intervir, as pretensões dos consumidores foram totalmente ou parcialmente satisfeitas e, em 39%, 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.

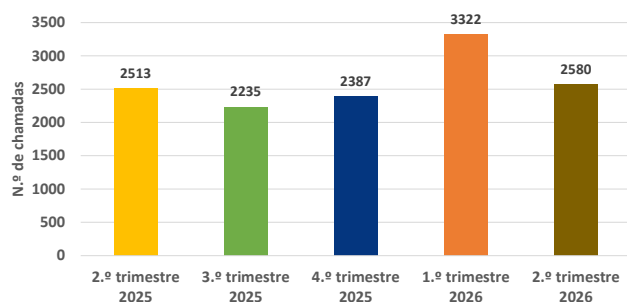


Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

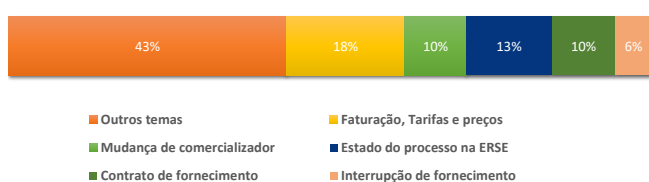
ATENDIMENTO TELEFÓNICO

A ERSE disponibiliza um serviço de atendimento telefónico aos consumidores entre as 9h00 e as 19h00 (dias úteis), permitindo responder à maioria das questões. 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 2.º trimestre registou uma diminuição de 22% relativamente ao trimestre anterior, e um aumento de 3% quando comparado com o trimestre homólogo de 2025.



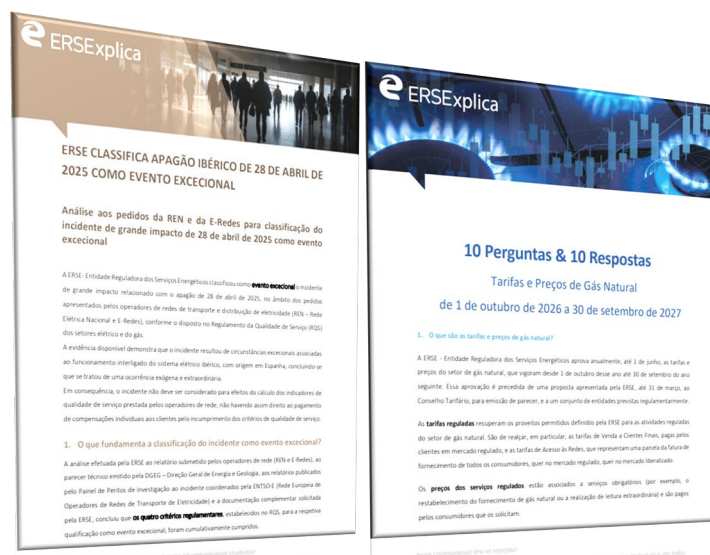
Os temas que suscitam maior número de contactos pelos consumidores são os relacionados com a fatura e as tarifas e preços (18%), a mudança de comercializador (10%) e o contrato de fornecimento (10%).



Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

MATERIAIS PEDAGÓGICOS

Com o objetivo de tornar mais universal o conhecimento sobre o setor, a ERSE publicou os seguintes materiais informativos no 2.º trimestre.



(clique nas imagens para aceder)

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](#).

VAMOS SIMULAR CONSIGO

O serviço "[Vamos Simular Consigo](#)" pretende divulgar o [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.

No 2.º trimestre de 2026 foram realizadas quatro sessões e analisadas 36 faturas. Se os consumidores optassem pela melhor proposta, já considerando o tipo de oferta preferida (ex.º preço fixo, indexado), teriam uma poupança média de cerca de 17% na sua fatura.

LIGAÇÃO À REDE ELÉTRICA EM BAIXA TENSÃO NORMAL

O QUE PRECISA DE SABER

Só pode ter eletricidade se a sua casa já estiver ligada à rede.

Habitualmente é preciso tratar da ligação à rede quando se trata de uma vivenda nova, uma vez que nos apartamentos em prédios a ligação já está feita.

A ligação inclui a infraestrutura entre a sua instalação e a rede elétrica que já existe.



A quem pedir a ligação à rede?

O pedido deve ser feito ao operador da rede de distribuição (ORD).

O ORD é obrigado a fazer a ligação e determina o local de rede existente (ponto de ligação) a que a instalação vai ser ligada e as condições técnicas da ligação.

O que vai pagar?

Vai ter de suportar os seguintes custos:

- Se a nova instalação estiver até 30 metros do ponto de ligação, os elementos de uso exclusivo (da nova instalação)
- Se a instalação estiver a mais de 30 metros do ponto de ligação, os elementos de uso exclusivo e de uso partilhado (usados por mais do que uma instalação)
- Participação nas redes
- Serviços de ligação
- Encargos devidos a terceiros, como licenças camarárias e outras autorizações, quando aplicável

É O ORD QUE APRESENTA O ORÇAMENTO.

Quem faz a ligação?

A construção dos elementos de ligação pode ser feita pelo ORD ou por empresa contratada pelo requisitante, devendo, neste caso, respeitar as condições definidas pelo ORD.



Quanto tempo demora a ligação?

Se for simples, a ligação à rede deve ser concluída até 30 dias úteis para clientes em baixa tensão normal. Nos restantes casos, o prazo máximo é de 120 dias úteis. Caso sejam necessárias licenças camarárias ou autorizações de outras entidades, o prazo pode ser maior.

Quem fica responsável pela rede?

Depois de concluída a ligação, a exploração e conservação da rede (os postes, os fios e outros elementos) são da responsabilidade do operador da rede.

A instalação particular é da sua responsabilidade.



Lembre-se:

Só pode fazer um contrato com um comercializador, após a ligação estar feita.

