

# A proteção dos consumidores no setor energético

VI SEMINÁRIO TÉCNICO ERSARA

12 ANOS DE REGULAÇÃO NOS AÇORES

20 abril 2022

Pedro Costa





- ERSE em 15 palavras
- Três pilares para a proteção do consumidor
- Qualidade de serviço prestada pelas empresas
- Atividades da ERSE para promoção da literacia e informação dos consumidores
- Resposta a pedidos de informação e reclamações

- Desde 1997
- Independência
- Todo o território
- 100 colaboradores

Elétrico

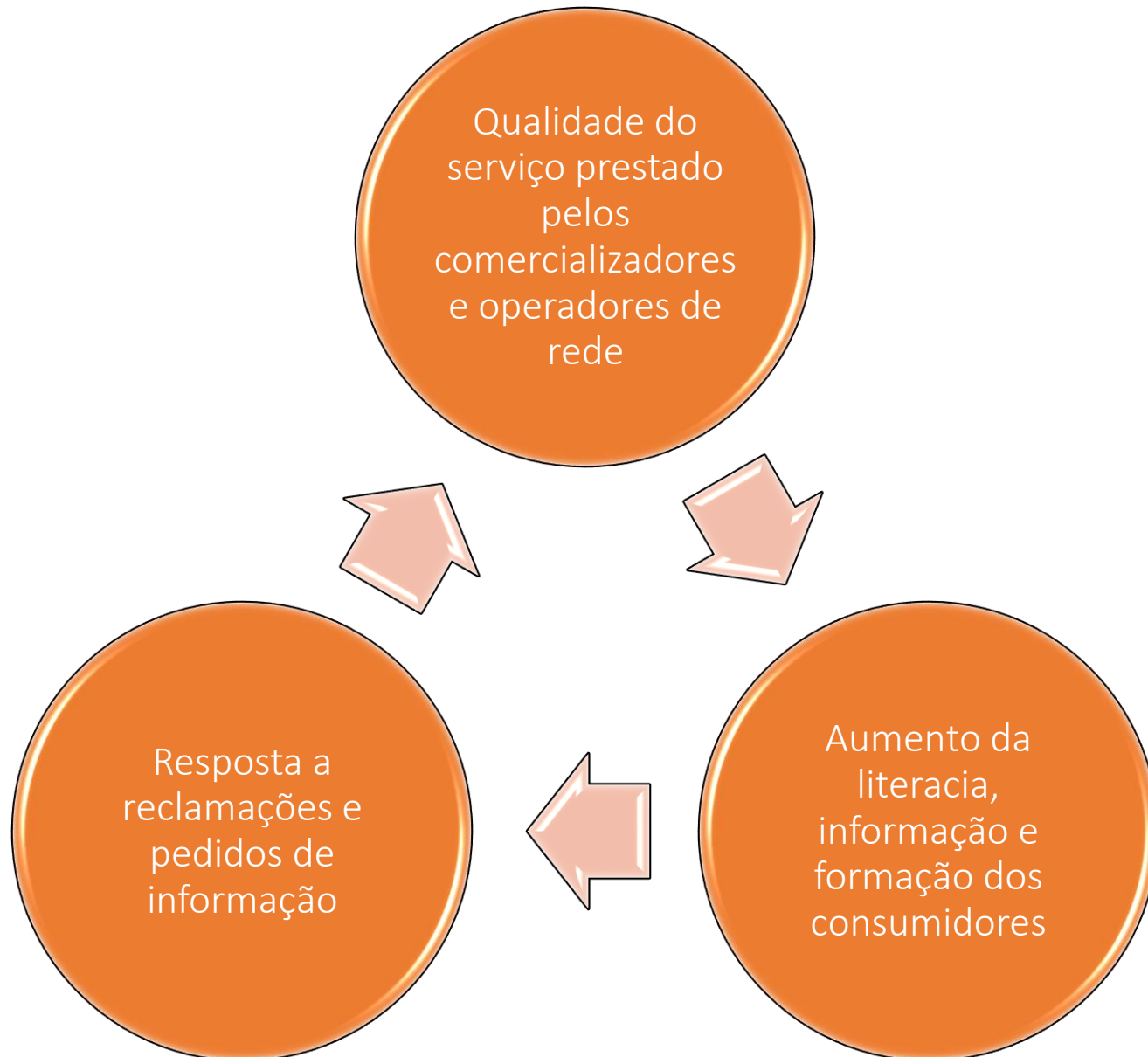
Gás natural

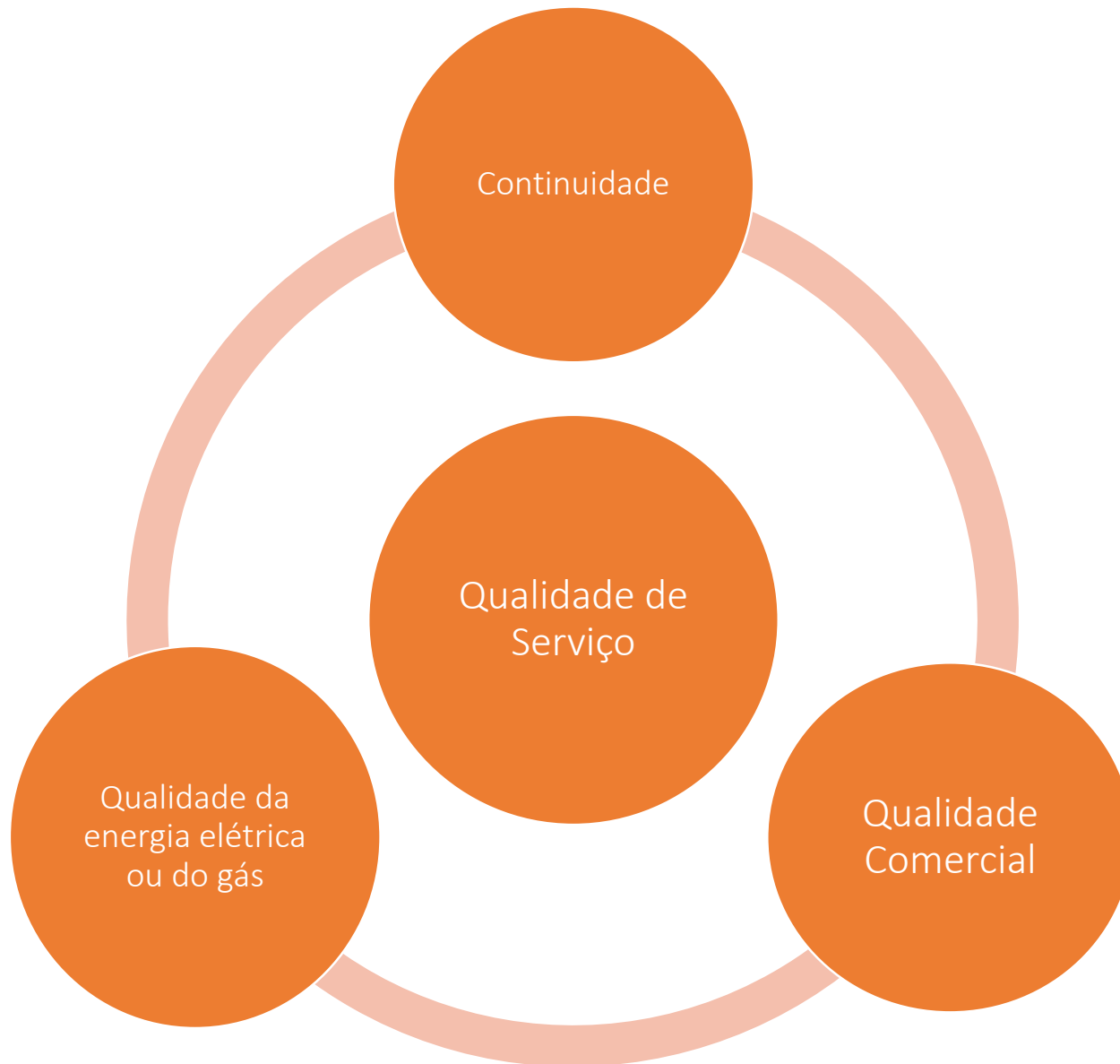
GPL

Combustíveis e  
biocombustíveis

Mobilidade  
elétrica

# Três pilares na proteção dos consumidores







# A intervenção da ERSE na qualidade de serviço prestada aos clientes



Tema	Eletricidade	Gás natural
Continuidade de serviço		
Atendimento presencial e telefónico		
Restabelecimento int. facto imp. cliente		
Resposta a avarias (individual)		
Resposta a situações emergência		
Ativação/desativação fornecimento		
Desativação de fornecimento		
Visita combinada		
Resposta pedidos de informação		
Resposta a reclamações		

Indicadores e padrões gerais

Indicadores e padrões individuais

Compensações por incumprimento de padrões individuais

**anote**

Se tiver tarifa bi-horária, escolha os horários de vazio para os consumos maiores de energia.

**anote**

A leitura do contador comunicada por si tem o mesmo valor que a realizada pela empresa. Evite estimativas.

**anote**

Se a fatura abranger um período maior que o habitual, pode pagar em prestações e sem juros.

**anote**

Se suspeita que o contador, está avariado pode pedir a sua verificação por laboratório acreditado em <http://www.ipac.pt/>



**ERSE explica**

ALTERAÇÃO DO CONTRATO PELO COMERCIALIZADOR DE **ELETRICIDADE** E DE **GÁS NATURAL**

Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos

**dicas**

- Use lâmpadas LED e poupe num ano até 8€/lâmpada.
- Use as máquinas de lavar com a carga completa e num programa de baixa temperatura.

**dicas**

- Ao utilizar as máquinas no período noturno poderá poupar 20€/ano (máquina de lavar roupa) e 30€/ano (máquina de lavar loiça).

**dicas**

- Evite usar a máquina de secar roupa. Aproveite o sol e o vento.
- Não baixe demais a temperatura do frigorífico e reduza o tempo de abertura da porta.

**dicas**

- Evite abrir a porta do forno, usando a iluminação interior.
- No verão baixe a temperatura da água do esquentador.

GIA

Olá, o meu nome é Gia, a assistente virtual da ERSE 😊 Estou aqui para ajudar os consumidores de energia a esclarecer algumas das suas dúvidas.

Destacamos algumas das questões mais frequentes. Também pode colocar

## MÁ PRÁTICA

### Angariação

...a *má prática*...

Alguém o aborda dizendo que “tem que mudar de fornecedor para não ficar sem gás ou eletricidade”.

...a **ERSE** aconselha...

Não acredite nesta história!

1 min ERSE

**01. LEITURA DE CONTADORES** 1:02

Minuto ERSE #1: Leitura de contadores

(resultantes da antena 1)



- ERSEFORMA (associações de consumidores, CIAC, CACC, ...)
- Protocolos com centros de arbitragem de conflitos de consumo – formação, apoio técnico e apoio financeiro
- Procura de novos públicos através de protocolos para parceria:
  - GNR
  - Casa Pia de Lisboa
  - AIP-CCI
- Estudos para conhecer melhor



Estudo de literacia dos consumidores na área da energia

Relatório final

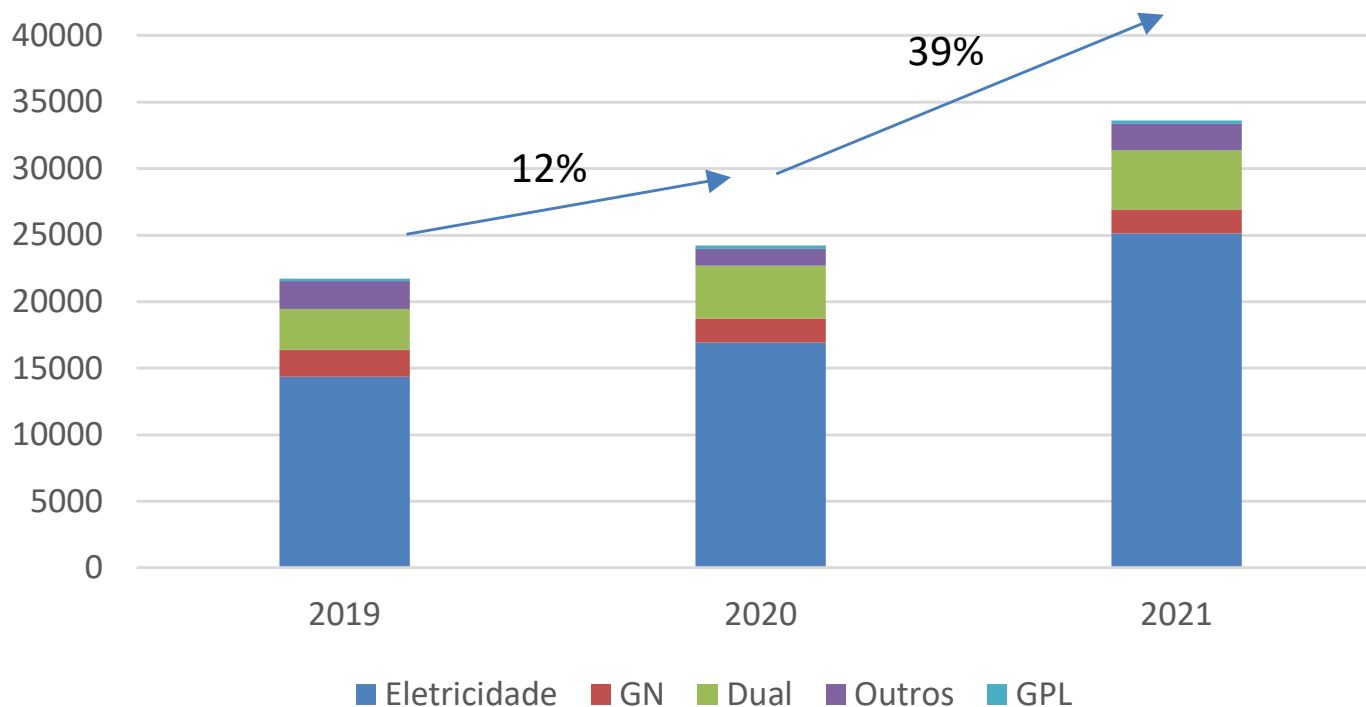
setembro | 2020





- As reclamações devem ser respondidas pelos comercializadores ou operadores de redes (obrigação legal e regulamentar)
- ERSE tem intervenção no sentido de informar e esclarecer o consumidor, recomendando a resolução do conflito, ou encaminhando para resolução alternativa de litígios
- ERSE identifica práticas que podem suscitar a aplicação de regimes sancionatórios, incluindo os da competência da ERSE

## Reclamações



Reclamações recebidas na ERSE

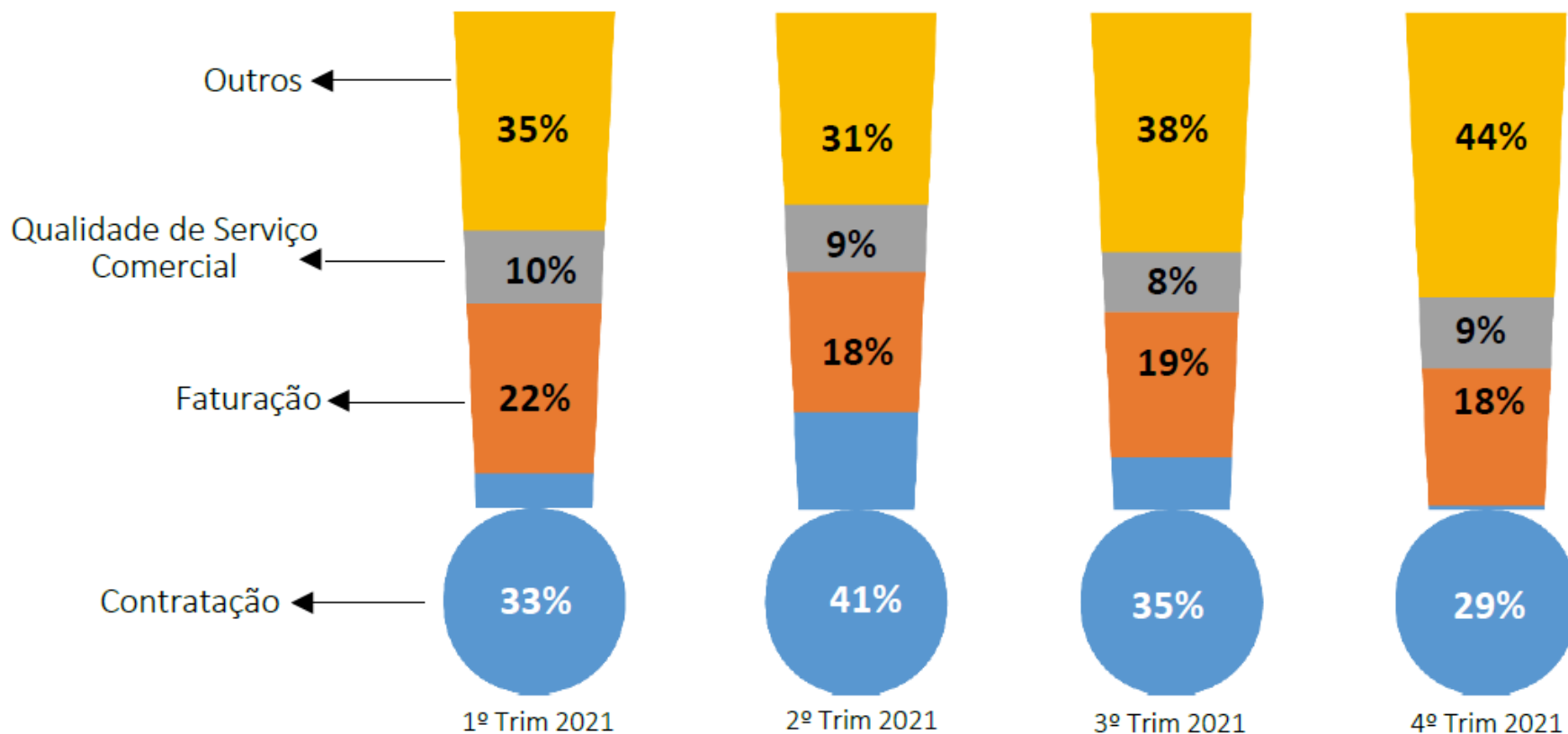
INDICADOR RECLAMAÇÕES  
POR 1 000 CLIENTES (4.º TRIM)  
2021

Setor Elétrico - 0,92  
Gás Natural - 0,64  
Dual - 0,98

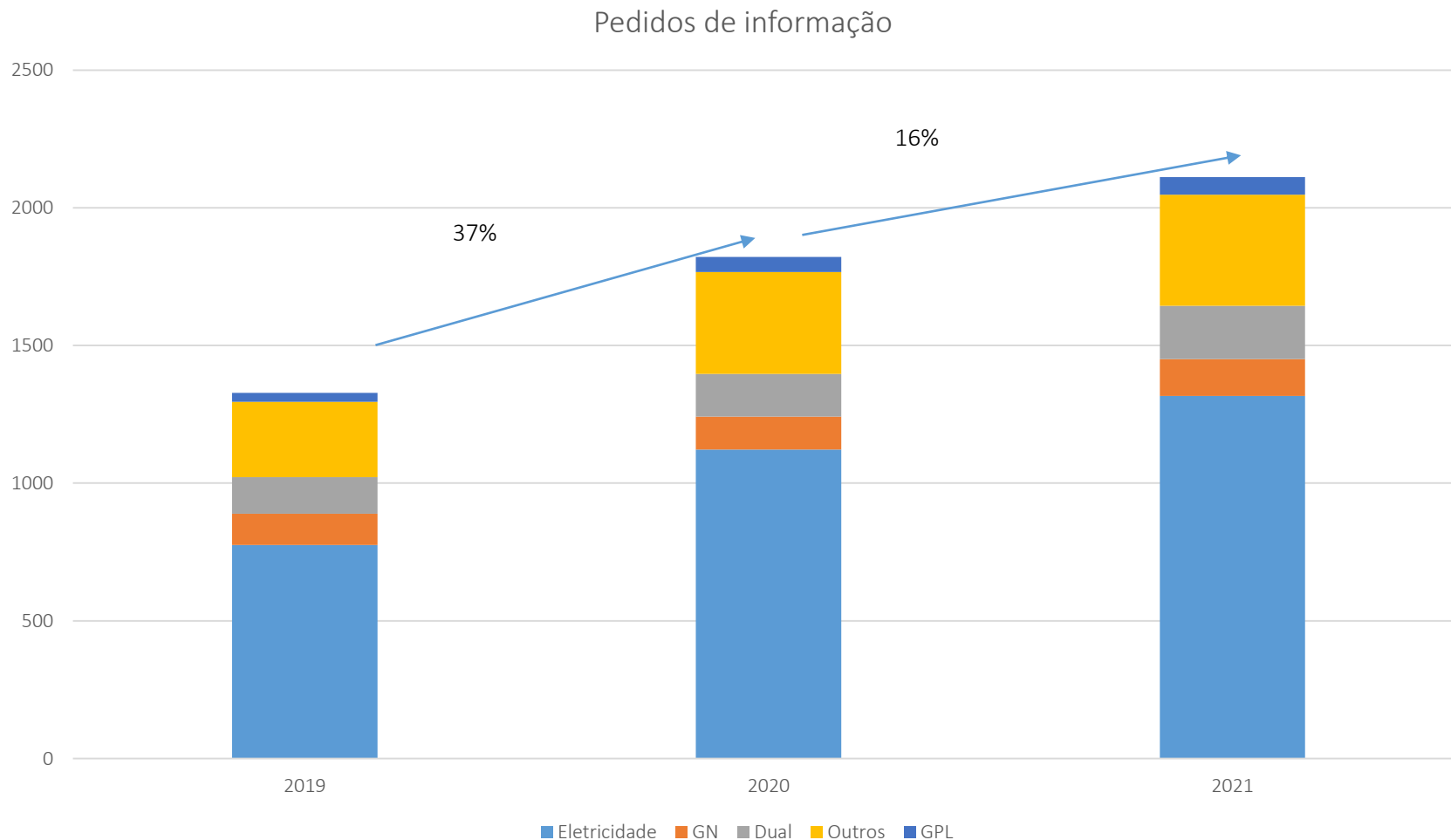
# Resposta a reclamações e pedidos de informação



De que reclamam os consumidores?

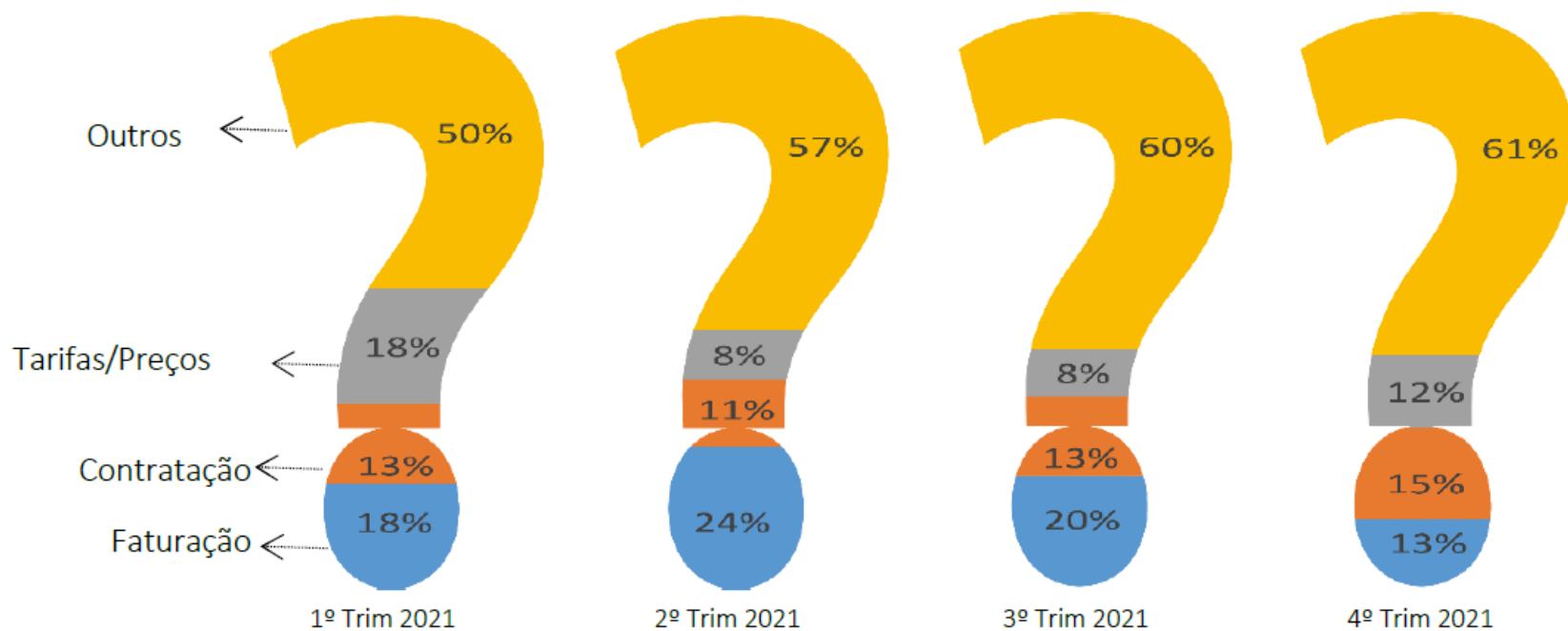


# Resposta a reclamações e pedidos de informação



- Pedidos de informação dirigidos à ERSE
- Aumento em 2020 que se tem mantido em 2021

Que temas suscitam dúvidas aos consumidores?



- Setor energético vive momentos de mudança (descentralização, digitalização, descarbonização)
- Um futuro mais centrado no consumidor
- A mudança só se faz com as pessoas
- A regulação tem de ser capaz de ser entendida pelos consumidores



EDIFÍCIO RESTELO  
Rua Dom Cristóvão da Gama, 1, 3º  
1400-113 Lisboa  
**Portugal**  
Tel: +(351) 21 303 32 00  
**Fax:** +(351) 21 303 32 01 • **e-mail:** erse@erse.pt  
**url:** <http://www.erse.pt>