

Relatório de Atividades e Contas 2024

Infografia



A ERSE é uma entidade administrativa independente, dotada de autonomia administrativa, financeira e de património próprio, que dispõe de poderes de regulação, regulamentação, supervisão, fiscalização e sancionatório.

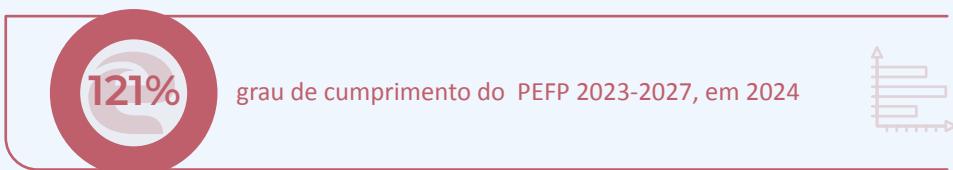
Para aceder ao **Relatório de Atividades e Contas 2024** completo, leia o **QRcode** com o seu telemóvel.



RECURSOS HUMANOS



PLANO ESTRATÉGICO



CONSULTIVA



SUPERVISÃO



REGULAÇÃO



Tarifas e preços de gás natural para o ano gás 2024-2025

+6,9%

Tarifa transitória de venda a Clientes Finais
BP com consumo ≤ 10 000 m³/ano



Fixação excepcional de tarifas de eletricidade em 2024

+2,9%

Tarifa transitória de venda a Clientes Finais
BTN



Tarifas e preços para a energia elétrica em 2025

+2,1%

Tarifa transitória de venda a Clientes Finais
BTN



Tarifas da Entidade Gestora da Rede de Mobilidade Elétrica em 2025

-37%

Tarifas da EGME aplicáveis aos CEME e aos OPC

-62%

Tarifas da EGME aplicáveis aos DPC

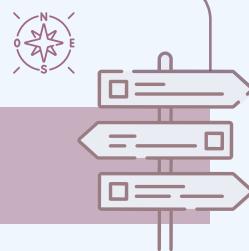
REGULAMENTAÇÃO

36 ATOS NORMATIVOS

23 Diretivas

9 Instruções

4 Declarações de Retificação



SANCIÓNATÓRIA



102 processos de contraordenação abertos

60 processos de contraordenação decididos

853 645 € em coimas aplicadas

26 199 € em compensações aos consumidores



11 349
chamadas atendidas



1.ª linha
serviço externalizado
i dias úteis
das 9h00 às 19h00

Serviço de atendimento telefónico ao consumidor

1 036
devoluções de chamadas



2.ª linha
ERSE

◀ ▶ ▶ para temas mais complexos

26 019

N.º total
de processos

18 711

Novas reclamações dirigidas às empresas

3 729

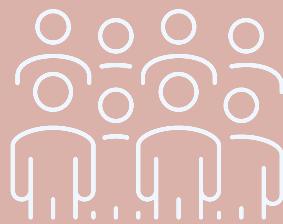
Pedidos de intervenção da ERSE em reclamações

3 579

Pedidos de informação dirigidos à ERSE

NOVO ESTUDO

Estudo de Literacia dos Consumidores na área da energia



- **ERSEFORMA**
O COMBATE À INFOSAFRA
PARA ESCLARECER O CONSUMIDOR
- 15 Sessões de formação ≈ 575 participantes
- 2 Sessões de sensibilização junto da população escolar
- 3 ações de cooperação com a GNR - operações “Censos Séniors” e “Comércio Seguro”



Protocolo com a ENTRAJUDA –
Associação para o Apoio a Instituições
de Solidariedade Social

NOVO PROTÓCOLO



24 COMUNICADOS

68 BOLETINS

35 NOTÍCIAS

12 NEWSLETTERS

Destaques ERSE ≈ 10 mil subscriptores

2 490 563

visitas ao site

3 107

utilizadores acederam ao chatbot GIA



295 296

visitas à página dos Consumidores de Energia

1,8 milhões

visualizações dos simuladores e ferramentas informativas

+ acessibilidade

implementação de uma ferramenta de conversão de texto em voz



NOVO

NOVO



Abertura
da conta oficial



1 195 subscriptores
+23,2%*



15,4 mil seguidores
+12,4%*

* face a 2023

9

e ERSEExplica



5

Folhetos
informativos



2

Alertas
Más Práticas



80

Conteúdos digitais:
Sondagens, GIF e Carrosséis

93

CONVERSE
COM A ERSE

Episódios emitidos pela Rádio Antena 1

(≈ 45 milhões de ouvintes)

- **4 Dashboards** e **5 Simuladores**

-
- **Dashboard** sobre a Qualidade de Serviço Comercial

NOVO





SEMINÁRIOS

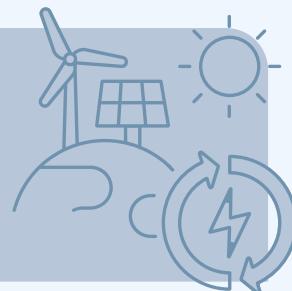
- “Gestão ativa de redes e planeamento” - ConvERSE - junho
- “O MIBEL no contexto do desenho de mercado europeu” - Conferência MIBEL 20 anos - outubro
- “Alteração do MPGGS para Implementação do aFRR e de outros mecanismos previstos no ROR” - setembro
- “Custos da eletricidade para Clientes Industriais” - novembro

 ≈ 100 participantes ≈ 200 participantes ≈ 190 participantes ≈ 110 participantes

INOVAÇÃO



- REN Gasodutos - testar a injeção de hidrogénio na RNTG **NOVO**
- Prestação do serviço de reservas de contenção de frequência **NOVO**
- Green Pipeline **FECHO**



EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

7.

46 medidas aprovadas
de **29** promotores



15,1
MILHÕES DE EUROS

financiados pelo PPEC
num investimento total em eficiência energética de 23,5 milhões de euros

COOPERAÇÃO INSTITUCIONAL



- + **75** participações em eventos externos enquanto orador
- + **30** participações em grupos de trabalho criados pelo Governo, entidades da Administração Pública e outras; e em grupos de trabalho internacionais
- 10** acolhimentos de delegações estrangeiras para formação e visitas técnicas

**ERSE - Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos**

Rua Dom Cristóvão da Gama, 1 - 3.º — 1400-113 Lisboa

www.erne.pt