

Relatório de Atividades e Contas 2024

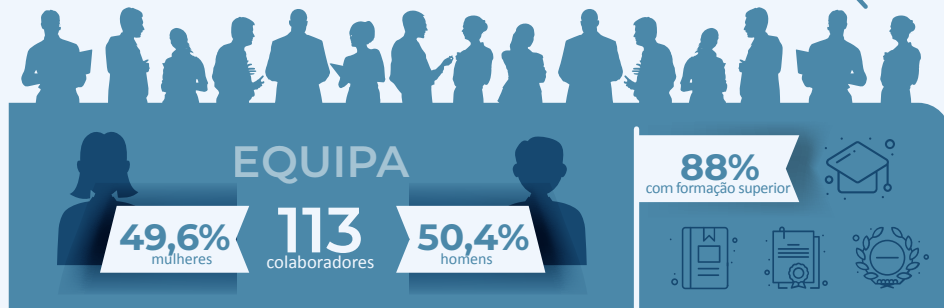
Infografia

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.

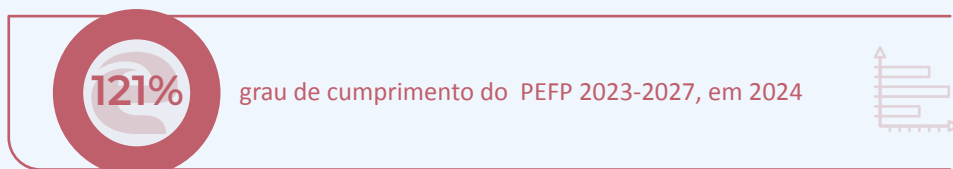
Para aceder ao **Relatório de Atividades e Contas 2024** completo, leia o **QRcode** com o seu telemóvel.



RECURSOS HUMANOS



PLANO ESTRATÉGICO

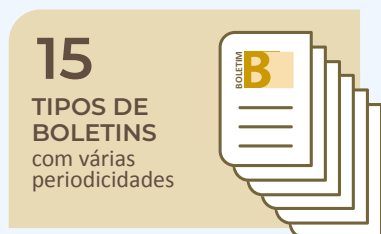


ATIVIDADE

CONSULTIVA



SUPERVISÃO



FISCALIZAÇÃO





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

+6,9%

Tarifa transitória de
venda a Clientes Finais
BP com consumo $\leq 10\,000\text{ m}^3/\text{ano}$



Fixação excecional
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

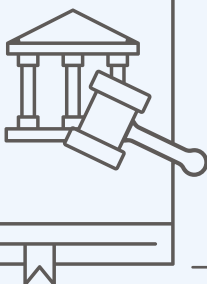
36 ATOS
NORMATIVOS



23 Diretivas

9 Instruções

4 Declarações
de Retificação



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 CONSUMIDOR ENERGÉTICO
PARA ESCLARECER O CONSUMIDOR

15
PESSOAS DE FORMAÇÃO



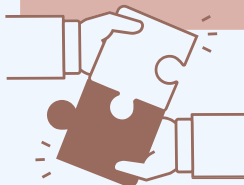
≈ 575
participantes



2 Sessões de sensibilização junto da população escolar



3 ações de cooperação com a GNR - operações "Censos Sénior" e "Comércio Seguro"



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

**NOVO
PROTOCOLO**



24 COMUNICADOS

68 BOLETINS

35 NOTÍCIAS

12 NEWSLETTERS
Destaques ERSE ≈ 10 mil subscritores

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 subscritores
+23,2%*



15,4 mil seguidores
+12,4%*

* face a 2023

9 **e ERSExplica**



5 **Folhetos**
informativos



2 **Alertas**
Más Práticas



80 **Conteúdos digitais:**
Sondagens, GIF e Carrosséis

93 **CONVERSE**
COM A
Episódios emitidos pela Rádio Antena 1
(= 45 milhões de ouvintes)



- **4 Dashboards e 5 Simuladores**

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

NOVO





SEMINÁRIOS

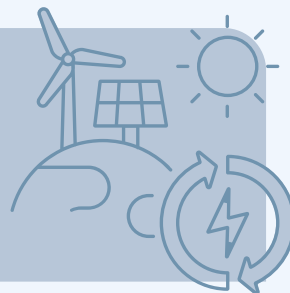
- “Gestão ativa de redes e planeamento” - ConverSE - junho | **≈ 100** participantes
- “O MIBEL no contexto do desenho de mercado europeu” - Conferência MIBEL 20 anos - outubro | **≈ 200** participantes
- “Alteração do MPGGS para Implementação do aFRR e de outros mecanismos previstos no ROR” - setembro | **≈ 190** participantes
- “Custos da eletricidade para Clientes Industriais” - novembro | **≈ 110** participantes



INOVAÇÃO

3
PROJETOS-PILOTO

- 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.^a Edição do Plano de Promoção Eficiência no Consumo de Energia

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.erse.pt