



SEMPRE CONSIGO
NA DEFESA DOS SEUS DIREITOS



Seminário Internacional: O Empoderamento dos Consumidores de Energia Elétrica

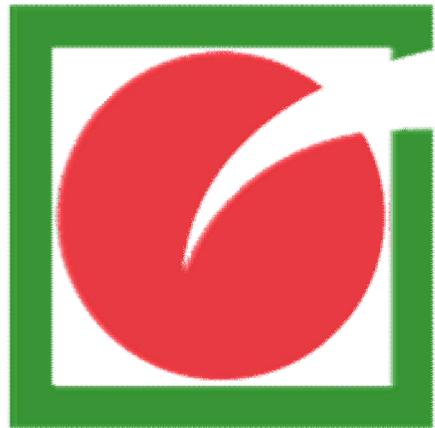
ISEG - 30 de novembro de 2018



AGENDA

1. Apresentação DECO – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor
2. Mercado de eletricidade: pontos de atenção na ótica do consumidor
3. 4 D's
4. Contributo da DECO para o *empowerment* dos consumidores





Quem
SOMOS?



Missão

“Defender os direitos e legítimos interesses dos consumidores, contribuir para resolver os seus problemas e ajudá-los a exercer os seus direitos fundamentais”



- **Independência**
- **Proximidade**
- **Rigor**



≈ 390 000
Associados
(Outubro'18)



45 anos de história

AS NOSSAS CONQUISTAS



| Delegações regionais



Relações externas



| 3 pilares de intervenção

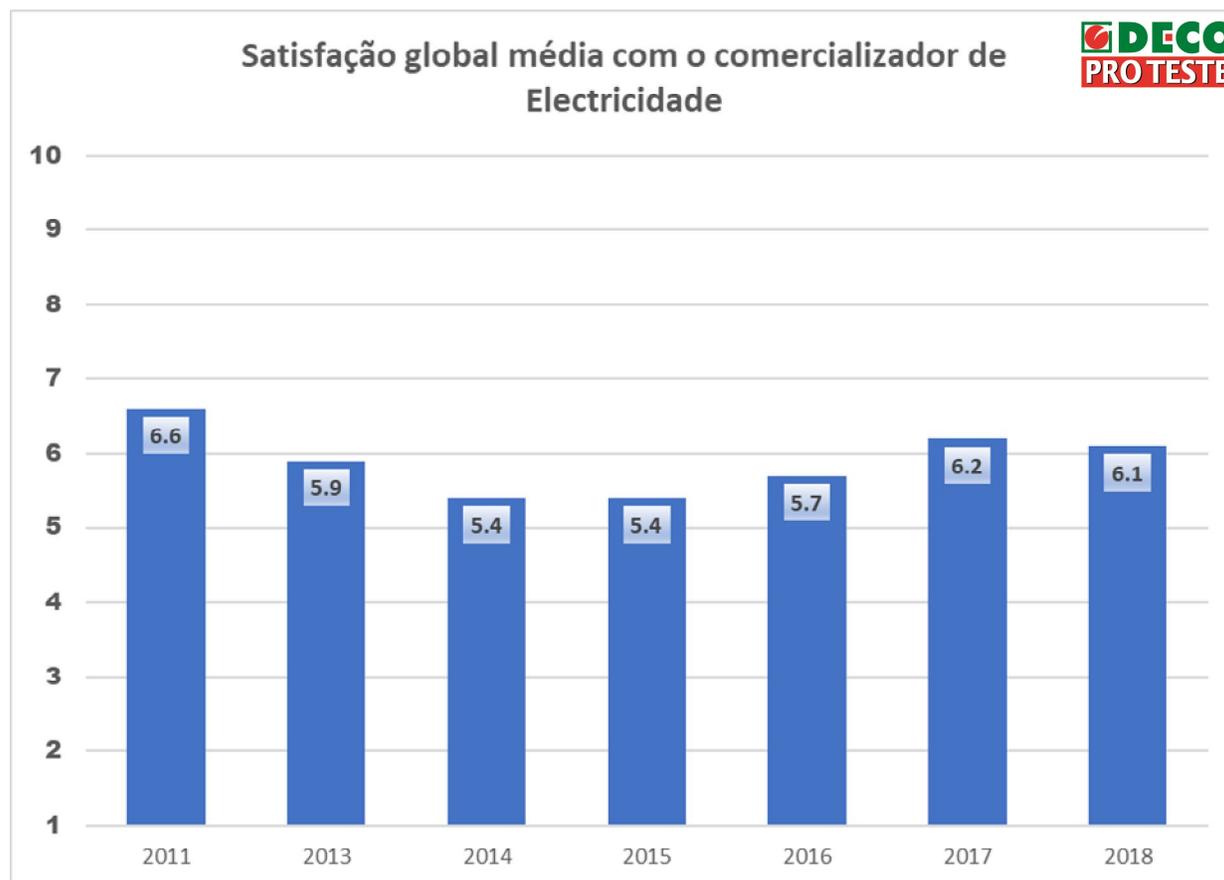


AGENDA

1. Apresentação DECO – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor
2. Mercado de eletricidade: pontos de atenção na ótica do consumidor
3. 4 D's
4. Contributo da DECO para o *empowerment* dos consumidores



- 1 Eletricidade é um **SERVIÇO PÚBLICO ESSENCIAL**
- 2 Satisfação dos consumidores



Aspetos **mais importantes** para a satisfação global com o serviço:

| Iniciativas do comercializador para promover poupança energética

| Transparência e exatidão das faturas



③ Eixos principais de preocupações :



1) **Acessibilidade**: preços justos e ofertas comerciais simples de entender e comparar.

2) **Fiabilidade**: Segurança de abastecimento e Qualidade de Serviço.

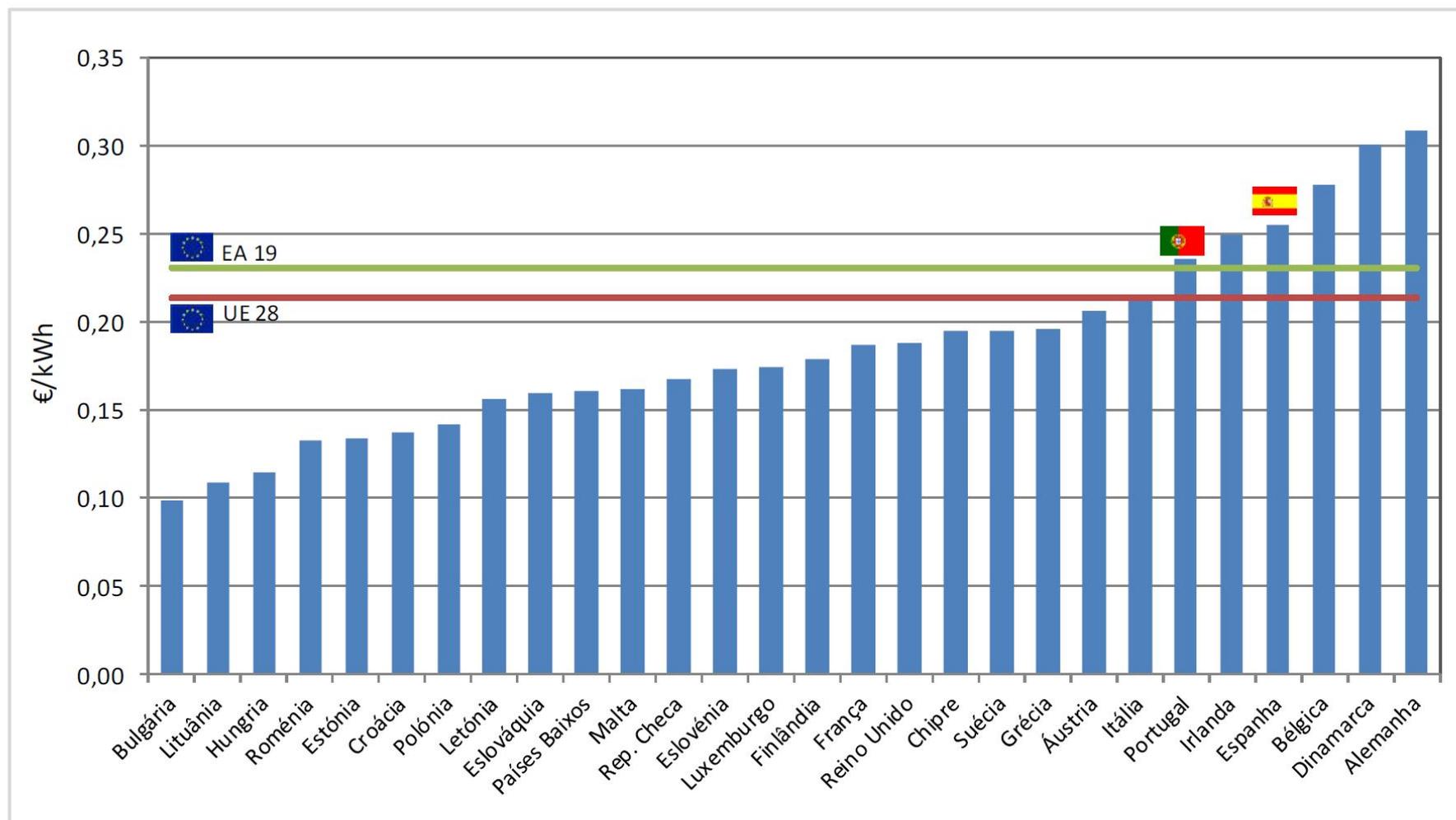
3) **Participação ativa & empowerment** dos consumidores

O que significa "Customer empowerment" ?

- ...Consumidor com poder da escolha
- ...Consumidor bem informado
- ...Consumidor confiante
- ...Consumidor capaz de (re)agir sobre o seu consumo
- ...Consumidor representado
- ...Consumidor vulnerável não esquecido



Preços UE para domésticos (com impostos)



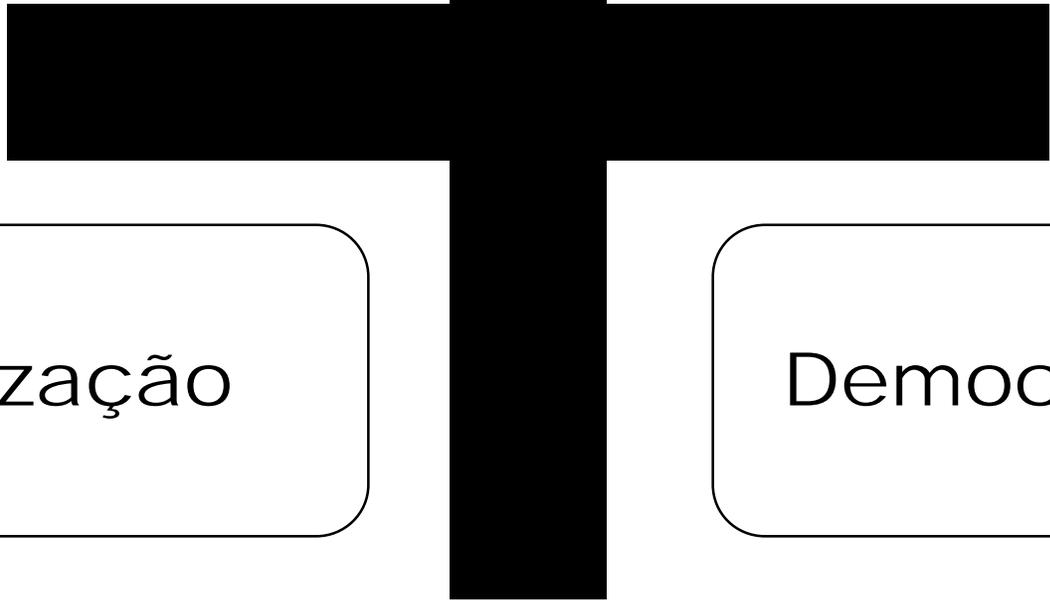
AGENDA

1. Apresentação DECO – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor
2. Mercado de eletricidade: pontos de atenção na ótica do consumidor
- 3. 4 D's**
4. Contributo da DECO para o *empowerment* dos consumidores



Descarbonização

Descentralização



Digitalização

Democratização



AGENDA

1. Apresentação DECO – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor
2. Mercado de eletricidade: pontos de atenção na ótica do consumidor
3. 4 D's
4. **Contributo da DECO para o *empowerment* dos consumidores**



Campanhas informativas e educativas



<http://energiafantasma.pt/>

A DECO informou e sensibilizou os consumidores sobre os consumos stand-by/off-mode e outros desperdícios de energia das casas.

Esta campanha foi financiada pela ERSE e foi dirigida aos consumidores de Portugal Continental e Regiões Autónomas.



<http://www.fatura-amiga.pt/>

A DECO pretende tornar a fatura mais amiga para os consumidores e dar mais do que umas luzes sobre como interpretar a fatura e que práticas os consumidores podem adotar para poupar energia. A FATURA AMIGA vai ajudar os consumidores a compreender melhor faturas de eletricidade e a motivar para um consumo mais sustentável, com benefícios para o orçamento das famílias e para o ambiente.

Medida financiada no âmbito do Plano de Promoção da Eficiência no Consumo de energia elétrica, aprovado pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos



Sessões de esclarecimento desenvolvidas por todo o país em 2015 que pretendeu capacitar os consumidores para o processo de mudança de comercializador e informar sobre o acesso às tarifas sociais.

Iniciativa DGEG e Parceria entre DECO, ACOP, Enerdura, Lisboa E-nova, RNAE



Mudança de comercializador

SIMULADOR DE OFERTAS

Como funciona o comparador



Indique os serviços de que precisa, os seus hábitos de consumo e a zona onde pretende instalar o serviço.



Compare todas as propostas e analise a que recomendamos para o seu caso. Na página de detalhe encontra as condições do contrato e os serviços incluídos.

Salva mais



Adira à tarifa que mais lhe convém. A nossa recomendação para o seu perfil está destacada no topo da lista de resultados.



Avaliação
Qualidade
(satisfação +
contratos)

Principais
condições
contratuais

A nossa recomendação para o seu perfil [Porquê?](#)

ACERTADA Galp - GALP Online Eletricidade - Fatura eletrónica e débito direto (simples)
53



Eletricidade
Serviços adicionais obrigatórios : não
Adesão: somente online
Fatura eletrónica: obrigatória
Débito direto: obrigatório

€ 13,89
Poupa por ano (em média)
Valor a pagar
€ 437,53

Adicionar para comparar

[DETALHES](#)

40 Resultados Ordenar por Preço

Preço total
REAL

DECO PROTESTE, *Resultado da simulação para uma família média, 29-11-2018*



Mudança coletiva de comercializador

OS LEILÕES DE ENERGIA

More than 1M consumers engaged

- ✓ **Easy switch**
- ✓ **no unfair terms or penalties** for early termination
- ✓ **no obligation** to direct debit or other bundled services
- ✓ **Price stability** for 12 months (except if variation on regulated components)



1º Leilão em 2013



2º Leilão em 2014



3º Leilão em 2016



PROSUMER

Autoconsumo: 6 dicas para saber se este é o sistema indicado para si



14 maio 2018

Um consumidor pode produzir energia para consumir diretamente na sua habitação. Uma opção ecológica para o ambiente e para a sua carteira.

[https://www.deco.proteste.p
t](https://www.deco.proteste.pt)



PROSUMER & Renewables



CLEAR

Enabling Consumers to Learn about, Engage with
and Adopt Renewable energy technologies



Partners:



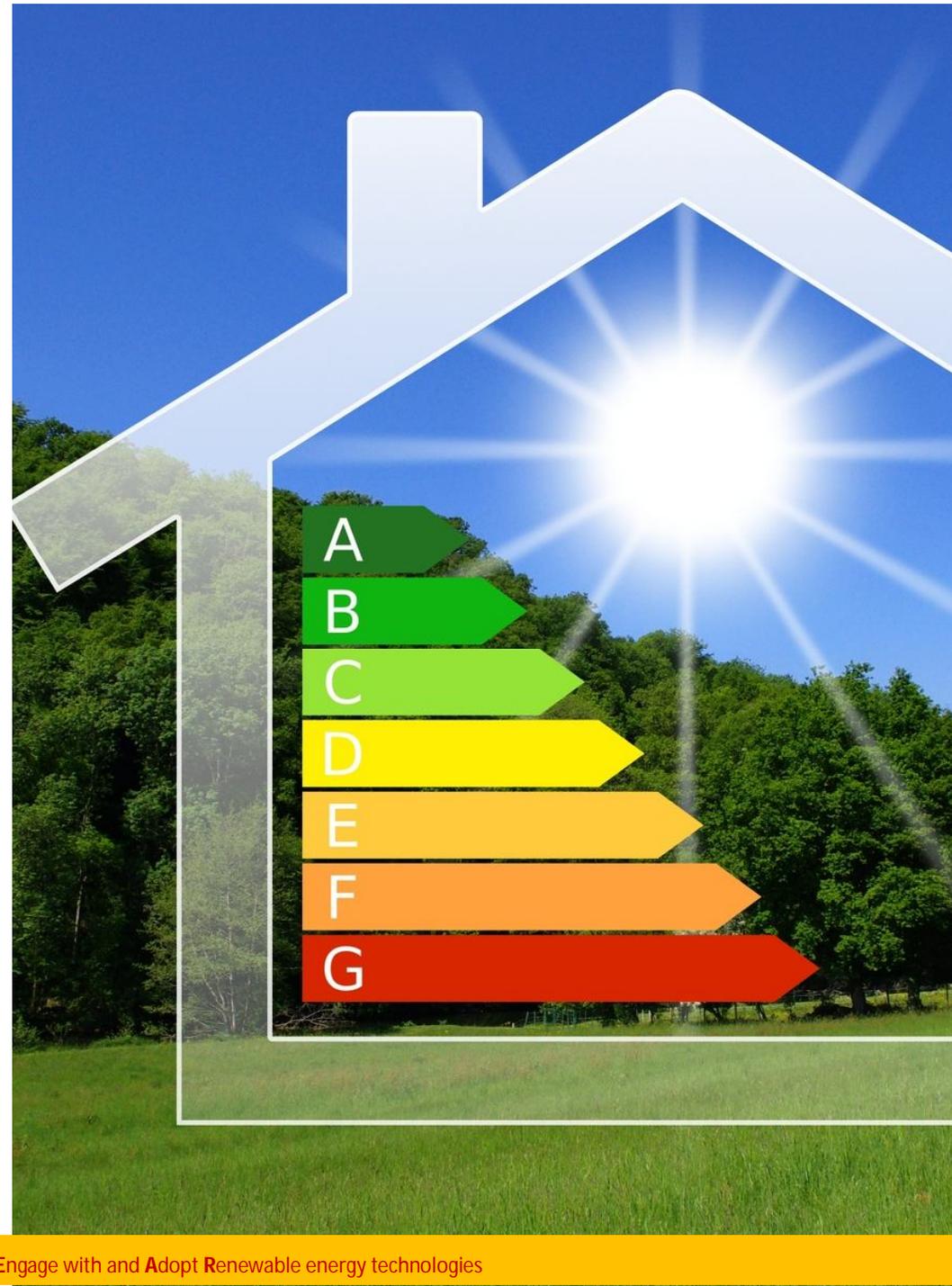
CLEAR Project

Why?

By enabling Consumers to access equipment that generates the energy they need, they can:

- Reduce costs with energy;
- Reduce their exposure to energy price increase;
- Increase the energy efficiency of their homes;
- Increase comfort of use.

Through CLEAR Project
**Consumers will Learn, Engage
and Adopt Renewable energy
technologies**





CLEAR Objectives

- 1) Online Community**
- 2) Testing 3 Renewable Energy Systems: AirCo, PV and Wood pellets**
- 3) Colective Purchases**
- 4) Monitoring of consumptions in real households**
- 5) New decision tools available to the consumer**
- 6) Distilling policy lessons at European and National level**



Energias Renováveis

Comunidade



VITOR MACHADO



DECO PROTESTE > Energias Renováveis

VITOR MACHADO, Participe na comunidade. Aqui encontra tudo o que precisa de saber sobre sistemas renováveis em casa.



**Pergunte e peça
conselhos**

Obtenha ajuda com os seus projetos.



**Receba feedback de
qualidade**

Quem responde é um especialista.



**Receba contribuições de
outros membros**

Aprenda com a comunidade.



**Partilhe e troque
experiências**

Ajude outros membros partilhando a sua experiência.

Consulte as [regras da comunidade](#)

Grupo de discussão

Junte-se ao tema que lhe interessa



Produzir eletricidade

203 Conversas



Aquecer água

160 Conversas



Aquecer o ar e climatizar

179 Conversas



Outras tecnologias renováveis

10 Conversas

DECO PROTESTE > Energias Renováveis > Produzir eletricidade



GRUPOS DE DISCUSSÃO

Produzir eletricidade

Questione sobre painéis solares para autoconsumo, baterias e muito mais.

[INICIAR NOVA CONVERSA](#)

Pesquise na comunidade



Etiquetas sugeridas

AUTOCONSUMO

FOTOVOLTAICO

PAINÉIS FOTOVOLTAICOS

SOLAR FOTOVOLTAICO

BATERIAS

PAINEIS FOTOVOLTAICOS

ARMAZENAMENTO

UPAC

CONSUMO

UPP

Representação dos consumidores



DECO representa os consumidores nos Conselhos Tarifário e Consultivo da ERSE desde 1997



DECO apresentou petição com 170 mil assinaturas em 2010 pela redução dos CIEG

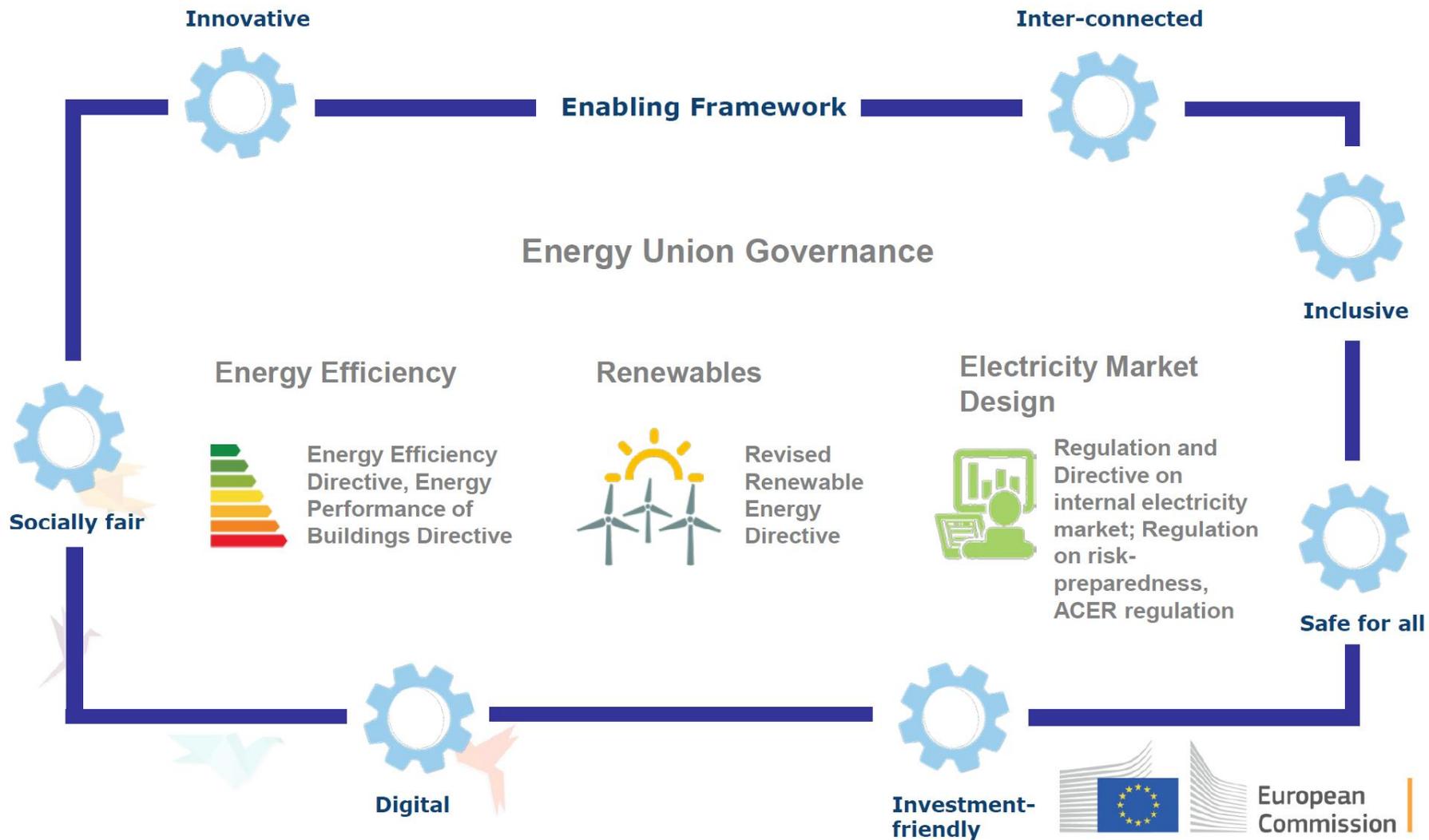


DECO em 2018 reivindica a redução do IVA para 6% na energia através de carta aberta com cerca de 70 mil assinaturas



Representação dos consumidores

Clean Energy for All Europeans



Tendência emergente

Clean Energy for All Europeans New Market Design- a fair deal for consumers



BETTER INFORMED

- Access to fit-for-purpose smart meters
- **Certified price** comparison tool
- Clearer energy bills



EMPOWERED

- Entitle individuals and **communities** to generate electricity and to consume, store or sell it back to the market
- Easier switching conditions
- **Reward demand-response**



PROTECTED

- Monitoring of energy poverty (governance)
- Information on alternatives to disconnection
- Secured electricity supplies
- Sound data management





**Associação Portuguesa
para a Defesa do Consumidor**

Sede

Rua Artilharia Um, 79 – 4º
1269-160 LISBOA
Tel. 213 710 200
E-mail: decolx@deco.pt

Delegações Regionais da DECO

Minho

Avenida Batalhão Caçadores 9, 279
4900-341 VIANA DO CASTELO
Tel. 258 821 083
E-mail: deco.minho@deco.pt

Norte

Rua da Torrinha, 228 H, 5º
4050-610 PORTO
Tel. 223 391 960
E-mail: deco.norte@deco.pt

Centro

Rua Padre Estevão Cabral, 79-5º Sala 504
3000-371 COIMBRA
Tel. 239 841 004
E-mail: deco.coimbra@deco.pt

Ribatejo e Oeste

Rua Eng.º António José Souto Barreiros Mota, 6 L
2000-014 SANTARÉM
Tel. 243 329 950
E-mail: deco.santarem@deco.pt

Alentejo

Travessa Lopo Serrão, 15 A R/C
7000-629 ÉVORA
Tel. 266 744 564
E-mail: deco.evora@deco.pt

Algarve

Rua Dr. Coelho de Carvalho, 1C
8000-322 FARO
Tel.: 289 863 103 • Fax: 289 863 108
E-mail: deco.algarve@deco.pt



Linha Azul 808 200 145
www.deco.proteste.pt/associacao