

MAIO | 2024

BOLETIM DO APOIO AO CONSUMIDOR DE ENERGIA - ACE

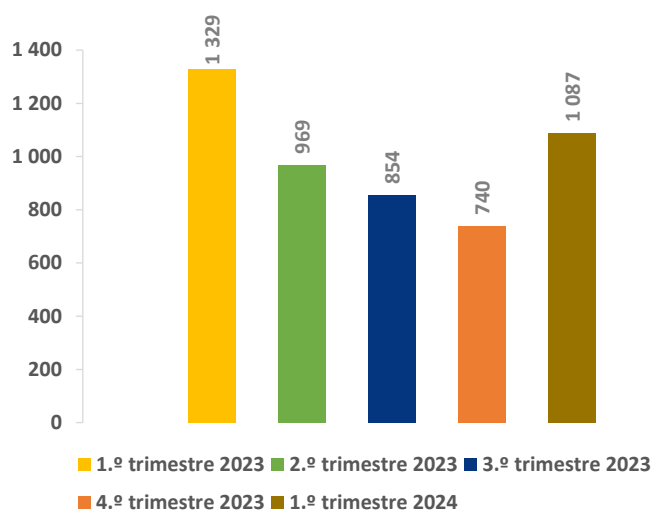
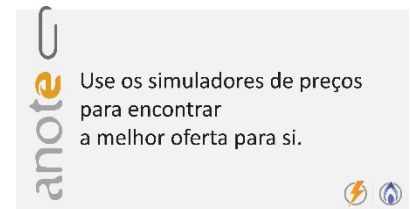
Trimestralmente, o Boletim do ACE procura retratar as atividades desenvolvidas no âmbito do Apoio ao Consumidor de Energia da ERSE, destacando-se:

- A receção e acompanhamento das reclamações registadas junto das empresas de eletricidade, de gás natural e de GPL canalizado, que chegam ao conhecimento da ERSE via Livro de Reclamações (formatos físico e eletrónico).
- A resposta a pedidos de informação dirigidos à ERSE.
- As intervenções solicitadas à ERSE no âmbito da resolução alternativa de litígios.
- A informação estatística sobre o atendimento telefónico prestado pela ERSE aos consumidores.
- As ações de informação/formação organizadas e participadas pela ERSE.
- Os materiais informativos e pedagógicos elaborados.

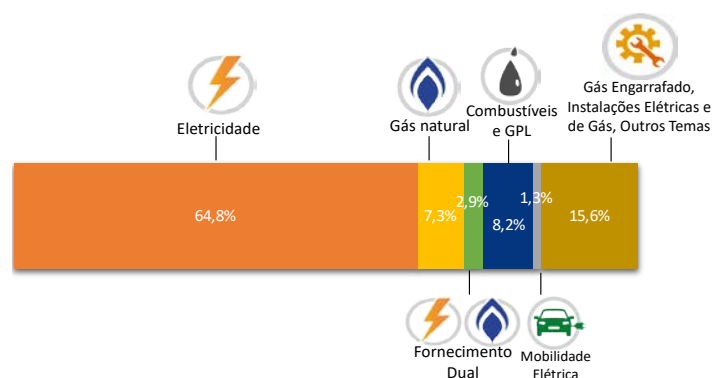
No Dia Mundial dos Direitos do Consumidor, a ERSE realizou uma ação de informação destinada aos consumidores e a promover a literacia energética, divulgando o simulador de preços de eletricidade e gás natural (ver destaque na página 7).

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO À ERSE

No 1.º trimestre de 2024, a ERSE registou a entrada de um total de 1 087 pedidos de informação, um aumento de 47% face ao trimestre anterior. Relativamente ao período homólogo do ano anterior representa uma redução de 18%.



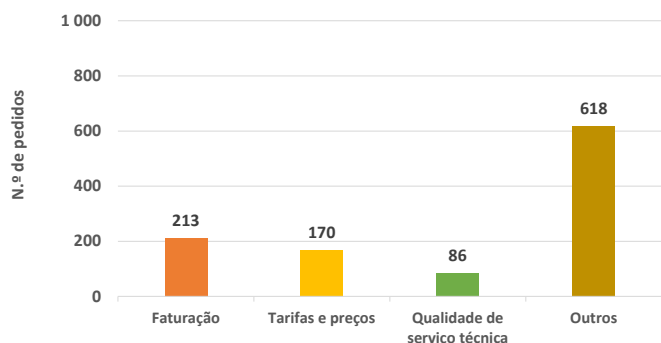
A setor da eletricidade manteve-se com o maior número absoluto de solicitações por parte dos consumidores (64,8%), naturalmente explicado pelo facto de o número de clientes na eletricidade ser superior. As alterações de preços habituais em janeiro conduzem frequentemente a questões por parte dos consumidores.



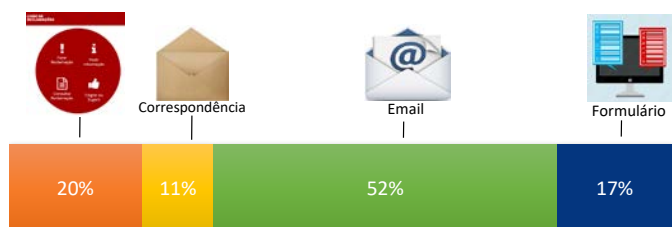
Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

Os quatro temas mais frequentes nos pedidos de informação são a faturação, as tarifas e preços e a qualidade de serviço técnica

representando, em conjunto, 43,1% dos pedidos de informação dirigidos à ERSE no 1.º trimestre de 2024. Nos “outros” temas incluem-se, nomeadamente, o contrato de fornecimento, a mudança de comercializador e a medição e leituras.

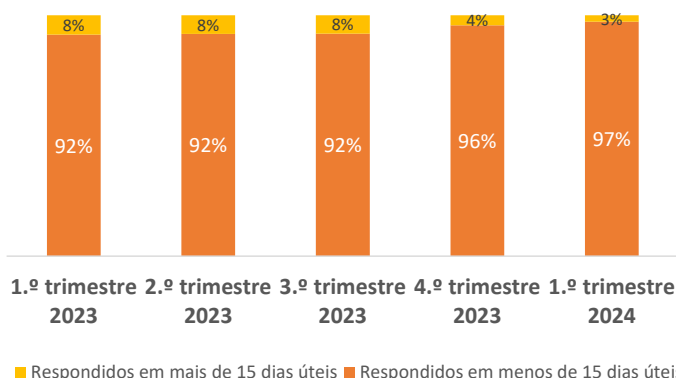


Estes pedidos de informação foram maioritariamente enviados à ERSE através de email (52%), seguindo-se a plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico (20%), que disponibiliza a opção “Pedir informação” diretamente à entidade reguladora/fiscalizadora competente.



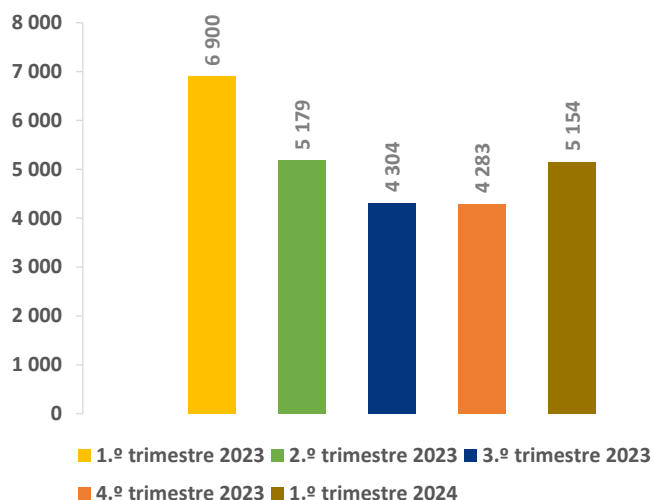
Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

No 1.º trimestre de 2024, 97% dos pedidos de informação foram respondidos pela ERSE em prazo inferior a 15 dias úteis.

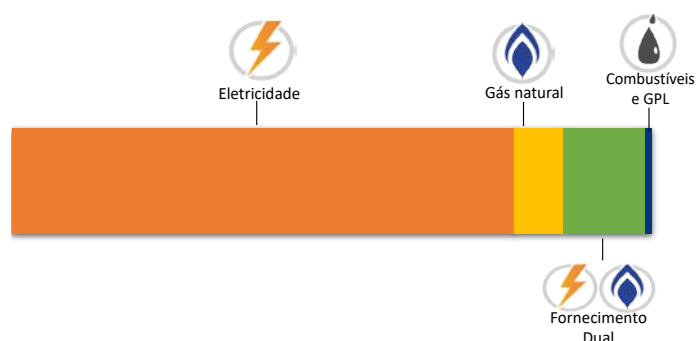


RECLAMAÇÕES NO LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Conforme previsto no regime jurídico do Livro de Reclamações, os prestadores de serviços a consumidores nos setores regulados pela ERSE devem submeter à ERSE as folhas originais (digitalizadas) das reclamações apresentadas nos livros de reclamações 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 contraordenação.



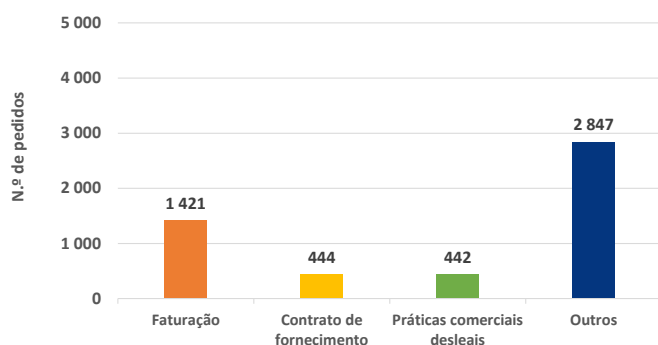
No 1.º trimestre de 2024, o número de reclamações apresentadas, face ao trimestre anterior, registou um aumento de cerca de 20%. Tal como com os pedidos de informação, as alterações de preços motivam frequentemente reclamações de clientes. Em relação ao trimestre homólogo do ano anterior, verifica-se uma diminuição de 25%.



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 (78,4%), seguindo-se as relativas ao fornecimento dual (eletricidade e gás natural), com 12,7%.

Os três temas mais reclamados - faturação, contrato de fornecimento e práticas comerciais desleais - representaram 44,8% das reclamações apresentadas pelos consumidores nos livros de reclamações, no 1.º trimestre de 2024.



O Livro de Reclamações Eletrónico foi a origem de 78% das reclamações recebidas na ERSE, no 1.º trimestre de 2024, tendo sido utilizado o Livro de Reclamações em papel para os restantes 22% das reclamações efetuadas por este meio.



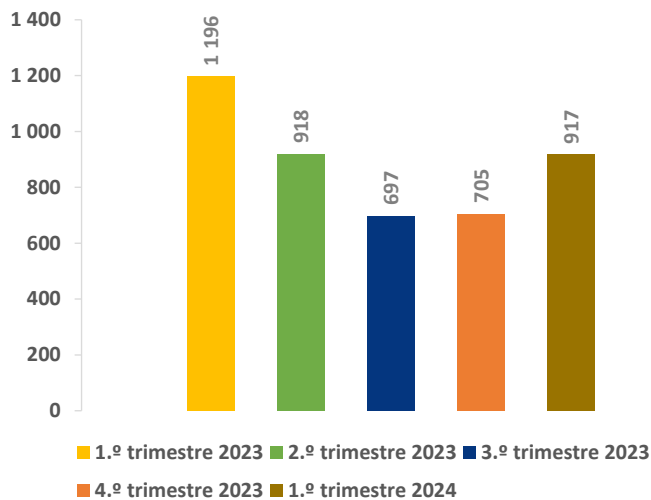
Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

Os comercializadores e operadores das redes de distribuição de eletricidade e de gás natural recebem reclamações dos seus clientes através de diversos canais (atendimento presencial, telefónico e escrito, designadamente, carta, *email*, livro de reclamações e *online*).

INTERVENÇÃO DA ERSE NA RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

Perante a ausência de resposta à reclamação apresentada junto do respetivo comercializador ou nos casos em que a resposta é considerada não satisfatória, o consumidor 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](#), 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, vinculativa para as partes. O processo é simples, célere e habitualmente não tem custos para o consumidor.

No 1.º trimestre de 2024, o número de pedidos de intervenção da ERSE também aumentou cerca de 30% relativamente ao trimestre anterior. Por sua vez, estes pedidos registaram uma diminuição de 23% em relação ao período homólogo do ano anterior.



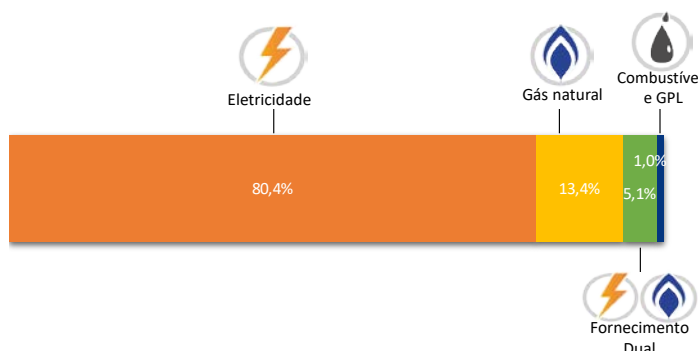
Os pedidos de intervenção sobre um litígio chegam à ERSE principalmente por email ou através do preenchimento do formulário disponível na página da ERSE na internet.



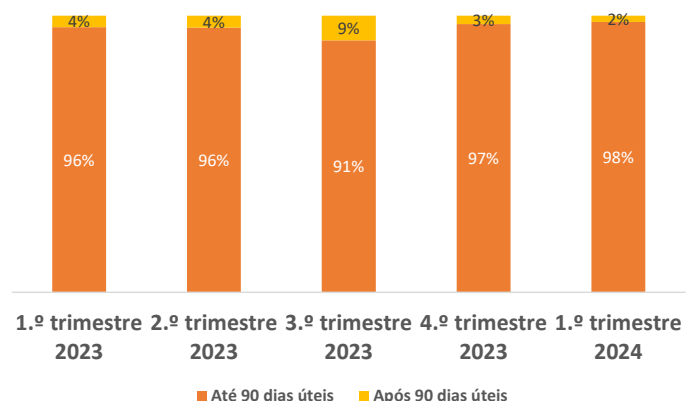
Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

O setor elétrico arrecadou o maior número de intervenções solicitado à ERSE, constituindo 80,4% do total de pedidos.

As intervenções da ERSE envolvem diversas diligências (recolha de informação adicional junto do consumidor e da empresa reclamada, análise jurídica, entre outros). O tratamento e resposta a 98% destes processos, no 1.º trimestre de 2024, ocorreu em prazo inferior a 90 dias úteis.

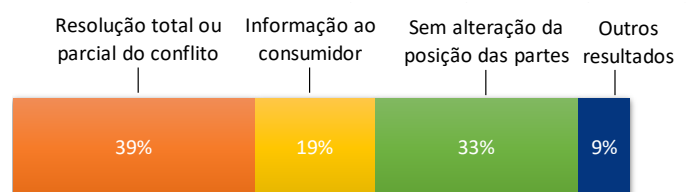
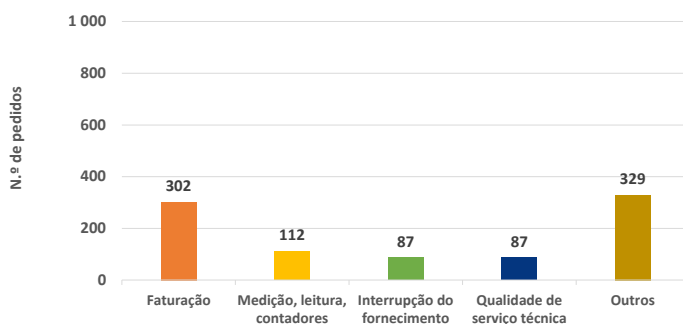


Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres



A faturação mantém-se como o tema predominante, também neste tipo de intervenções. Em “outros” foram incluídos temas como o autoconsumo, ligações às redes e qualidade de serviço comercial.

Em 39% dos casos em que a ERSE foi solicitada a intervir, as pretensões dos consumidores foram total ou parcialmente satisfeitas e em 19%, foi prestada a informação necessária ao esclarecimento do consumidor. Em outros resultados incluem-se desistências por parte do reclamante, arquivamentos por falta de resposta do reclamante, etc.

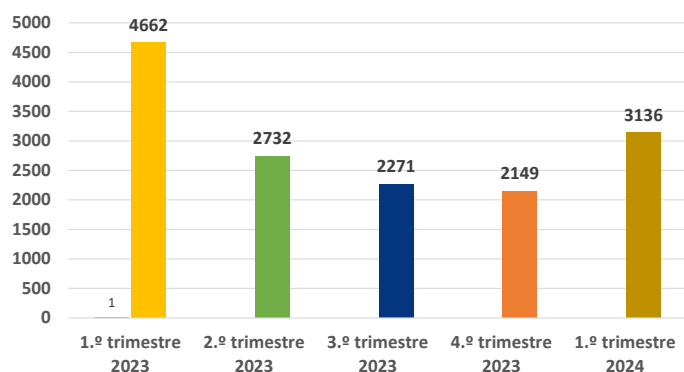


Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

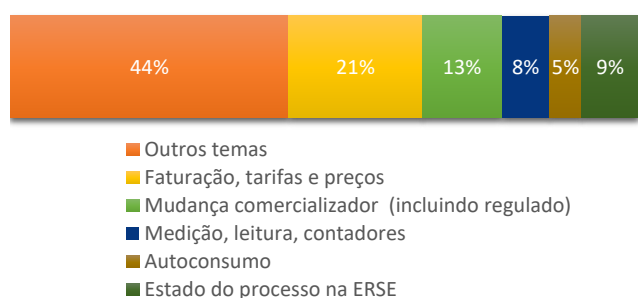
ATENDIMENTO TELEFÓNICO

Desde outubro de 2022 que a ERSE alargou o horário de atendimento telefónico aos consumidores para o período 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 aumentou no 1.º trimestre em cerca de 46% quando comparado com o trimestre anterior.



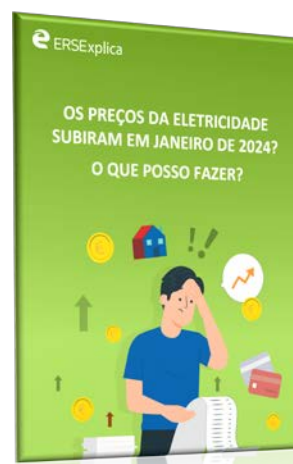
Os temas que suscitam maior número de contactos pelos consumidores são os relacionados com a fatura, a mudança de comercializador e a leitura e medição dos contadores.



Nota: Valores desde 24 de abril 2023

MATERIAIS PEDAGÓGICOS

Com o objetivo de tornar mais universal o conhecimento sobre o setor, a ERSE publica materiais informativos.



(clique na imagem para aceder)

FORMAÇÃO

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](#).

No 1.º trimestre de 2024, realizaram-se duas ações de formação: Contratação e mudança de comercializador e Tarifas e preços de eletricidade.



(clique na imagem para aceder)

DIA MUNDIAL DO CONSUMIDOR



A ERSE assinalou o Dia Mundial dos Direitos do Consumidor, a 15 de março, com uma ação de proximidade junto dos consumidores, no Centro Comercial Strada Outlet, junto à Loja do Cidadão, para divulgar o seu simulador de preços de eletricidade e de gás natural. Foram realizadas simulações concretas e prestadas outras informações sobre estes setores.

ASSISTA AO VÍDEO SOBRE O EVENTO



O simulador de preços de eletricidade e de gás natural permite ao consumidor conhecer as ofertas comerciais existentes no mercado.

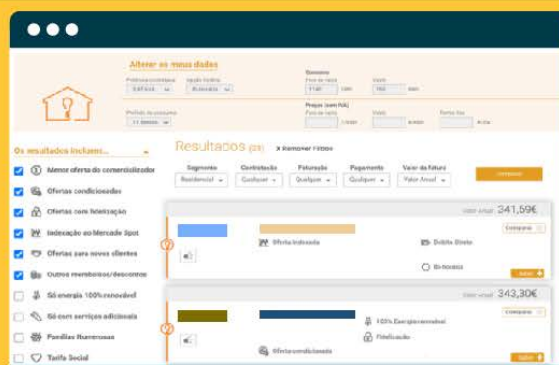


Existe a opção de simulação rápida, utilizando dados tipificados ou de simulação personalizada, através de dados da fatura do consumidor.



Na lista de resultados, o consumidor deve ter em atenção que existem dois tipos de preços:

- Preço fixo, em que o preço é previamente fixado e o consumidor sabe exatamente quanto vai pagar pela energia e, no caso da eletricidade, pela potência contratada;
- Preços indexados, que requerem uma atenção especial, pois dependem da variação do custo da eletricidade no mercado grossista ibérico, que varia diariamente.



Se existirem ofertas comerciais mais vantajosas e o consumidor quiser mudar de comercializador, terá apenas que contactar e contratar com este último. O novo comercializador tratará de todo o processo da mudança.



Se tiver dúvidas, conheça passo a passo como funciona o simulador de preços da ERSE, no vídeo

Como usar o simulador de preços de energia?