

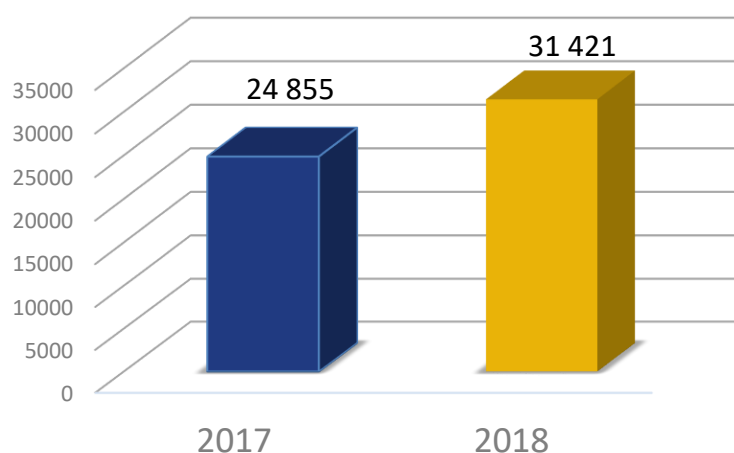
# Comunicado

## ERSE recebeu 31 421 reclamações e pedidos de informação em 2018

A ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos recebeu 31 421 reclamações e pedidos de informação em 2018, mais 6 566 do que no ano anterior, das quais 14 495 através do Livro de Reclamações Eletrónico. O setor mais reclamado é o da eletricidade e dentro do universo das reclamações os temas que se destacam são os relativos à faturação (10 534) e ao contrato de fornecimento de energia (3 217).

A ERSE recebeu 31 421 reclamações e pedidos de informação em 2018, das quais 14 495 chegaram através do Livro de Reclamações Eletrónico, disponibilizado desde 1 de julho de 2017 para os serviços públicos essenciais.

**Número de processos recebidos**



O aumento de 26% face a 2017 deve-se em muito ao facto de a ERSE ter passado a deter competências na área dos combustíveis, mas também porque o Livro de Reclamações

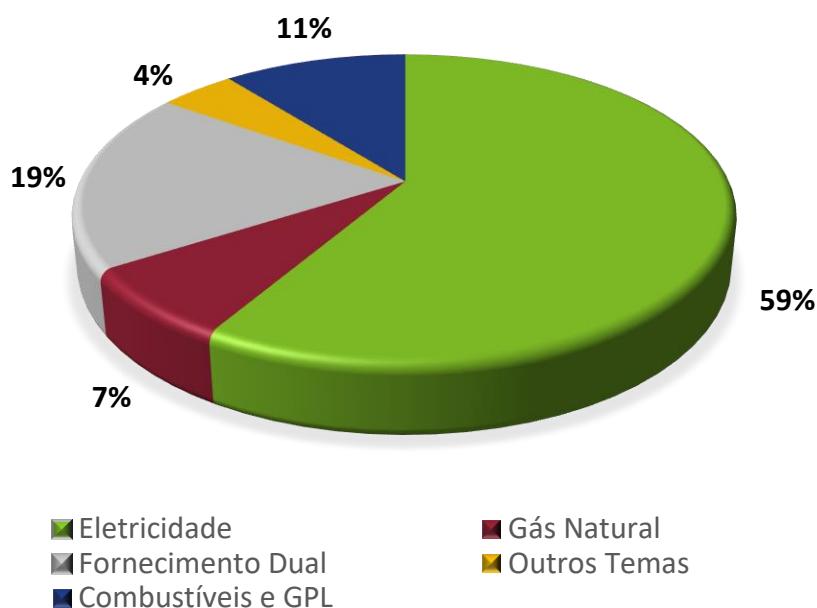


Eletrónico introduz um mecanismo automático de notificação e registo ao regulador das reclamações dirigidas aos comercializadores do setor energético, as quais grande parte das vezes não requerem, direta ou indiretamente, a intervenção da ERSE.

O setor mais reclamado em 2018 foi o elétrico (59%) com 18 388 reclamações e pedidos de informação, num universo de cerca de 6,2 milhões de consumidores. O gás natural registou 2 342 reclamações e pedidos de informação (7%), num total de 1,3 milhões de consumidores.

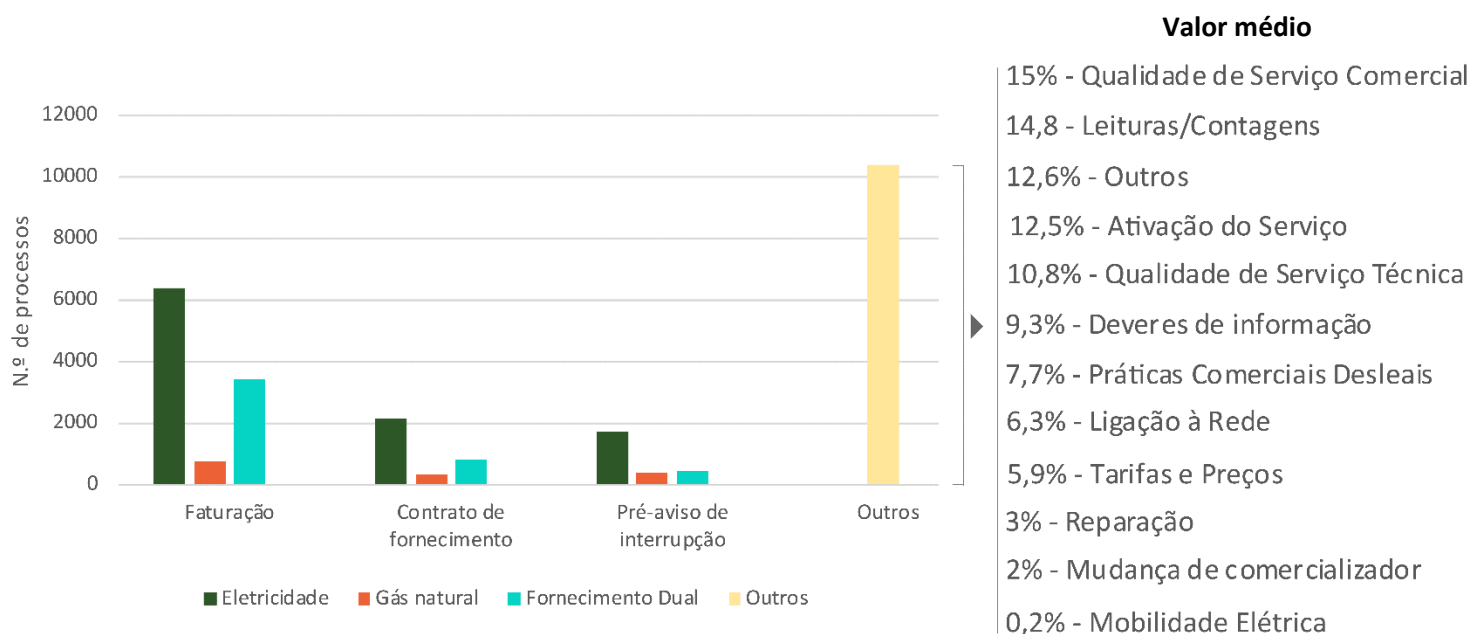
Já o fornecimento dual (eletricidade e gás natural) motivou a apresentação de 5 949 reclamações e pedidos de informação (19%) e o subsetor dos combustíveis e do gás de petróleo liquefeito (GPL) registou 3 350 reclamações e pedidos de informação (11%). Em “Outros” (4%) incluem-se questões muito diversas, designadamente as relativas a qualidade de serviço comercial e técnico, leituras e contagens, etc.

### Reclamações e pedidos de informação por setor



Os dois temas mais reclamados são os relativos à faturação (10 534) e ao contrato de fornecimento de energia (3 217).

### Distribuição por temas mais reclamados



### Ações da ERSE no sentido da prevenção e redução da conflitualidade

A ERSE procura o entendimento das partes, mas sempre que estas mantenham uma divergência de natureza comercial ou contratual, não pode impor uma solução. Essa função só pode ser desempenhada pelos tribunais, incluindo os julgados de paz quando o cliente seja empresarial e também pelos centros de arbitragem de conflitos de consumo, quando se trate de um consumidor.

A ERSE utiliza a informação das reclamações para a melhoria continuada do processo regulatório, através da adoção de medidas regulamentares ou outras que visem a



correção de irregularidades e abrindo processos de contraordenação sempre que existam indícios de infração.

Essa informação também sustenta a atuação pedagógica da ERSE, através da organização ou da participação em ações de formação para disseminação de informação junto de entidades representativas dos interesses dos consumidores.

Foram também lançados novos “Alertas Más Práticas”. Estes [alertas](#) identificam más práticas comerciais, apresentando conselhos à população mais vulnerável do ponto de vista informativo sobre como evitar e atuar em determinadas circunstâncias.

A ERSE manterá e multiplicará este tipo de iniciativas, contribuindo para uma maior capacitação do consumidor de energia.

Com o mesmo objetivo, foram ainda preparados e difundidos folhetos informativos, anotações com [dicas](#) e [conselhos úteis](#).

Lisboa, 06 fevereiro 2019

