

Comunicado

Dia Mundial dos Direitos do Consumidor

Novo Boletim ACE com mais e melhor informação

A ERSE - Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos assinala o Dia Mundial dos Direitos do Consumidor, que amanhã se comemora, com um novo Boletim ACE – Apoio ao Consumidor de Energia, com mais e melhor informação sobre a atividade da ERSE na defesa dos consumidores e na promoção da literacia energética. Em 2022, a ERSE recebeu mais de 25 mil reclamações apresentadas pelos consumidores nos livros de reclamações, teve intervenção no âmbito da resolução alternativa de litígios em quase 3000 processos e respondeu a cerca de 4 800 pedidos de informação.

O novo boletim, que mantém a periodicidade trimestral, faz um balanço, quantitativo e qualitativo, da atividade do ACE em 2022, analisando a evolução das reclamações e dos pedidos de informação recebidos na ERSE para os setores da eletricidade, gás natural, gás de petróleo liquefeito (GPL) e combustíveis. Em 2022, a ERSE recebeu mais de 25 mil reclamações apresentadas maioritariamente nos livros de reclamações das empresas e respondeu a cerca de 4 800 pedidos de informação, maioritariamente no setor da eletricidade.

Durante este período, que ficou marcado pela forte volatilidade dos preços da energia e pela possibilidade de regresso ao mercado regulado de gás natural, a ERSE recebeu ainda 2 996 solicitações de intervenção por parte dos consumidores, no âmbito da resolução alternativa de litígios.

Nestes casos, além da prestação de informação ao consumidor, a ERSE pode recomendar a sua resolução ou encaminhar o consumidor para um [centro de arbitragem de consumo](#), com os quais tem protocolos. 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, mais célere e habitualmente não tem custos para o consumidor.

Em resposta ao elevado número de solicitações, a ERSE alargou, em outubro de 2022, o horário da sua linha de atendimento telefónico para 10 horas diárias, tendo recebido até 7 de março deste ano, 7284 chamadas. Esta linha especializada permite, entre as 9h00 e as 19h00, responder à maioria das questões dos consumidores. As situações mais complexas são encaminhadas para uma 2ª linha, recebendo o consumidor a devolução da chamada habitualmente nas 24 horas seguintes.

A atividade da ERSE na defesa dos interesses dos consumidores passa ainda pela disponibilização de um vasto conjunto de [materiais pedagógicos e informativos](#) e por um programa anual de formação – [ERSEFORMA](#) – que visa 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.

A ERSE pretende assim continuar a contribuir para uma maior capacitação do consumidor de energia, aumentando a sua literacia energética, com vista a potenciar a sua participação esclarecida no mercado e a salvaguardar os seus direitos.

Para mais informação estatística aceda ao [Boletim do ACE](#).

Lisboa, 14 de março de 2023