

Comunicado

ERSE recebeu 21 358 reclamações e pedidos de informação em 2019

A ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos recebeu 21 358 reclamações e pedidos de informação em 2019, menos 32% do que os 31 421 processos registados no ano anterior. O setor mais reclamado é o da eletricidade e, dentro do universo das reclamações, os temas que se destacam são os relativos à faturação (6 056) e ao contrato de fornecimento de energia (2 575).

A ERSE recebeu 21 358 reclamações e pedidos de informação em 2019, menos 10 063 do que no ano anterior, das quais 11 402 chegaram através do Livro de Reclamações Eletrónico, disponibilizado desde 1 de julho de 2017 para os serviços públicos essenciais.

Número de processos recebidos



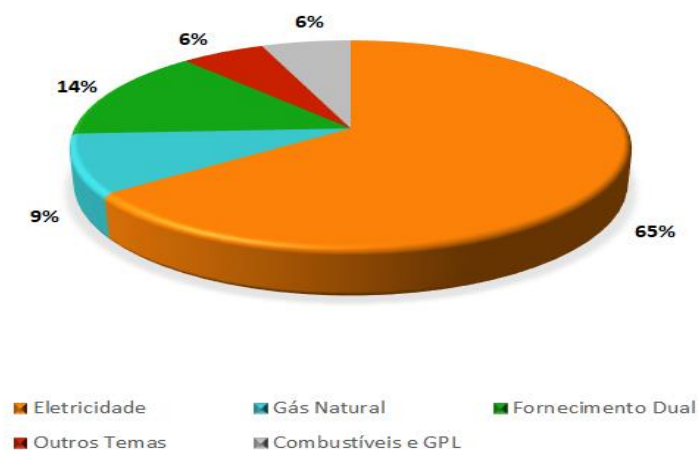
O setor mais reclamado em 2019 foi o elétrico (65%), com 13 156 reclamações e 722 pedidos de informação, que resulta de um universo de cerca de 6,2 milhões de consumidores.



O gás natural registou 1 863 reclamações e 104 pedidos de informação (9%), num total de cerca de 1,5 milhões de consumidores.

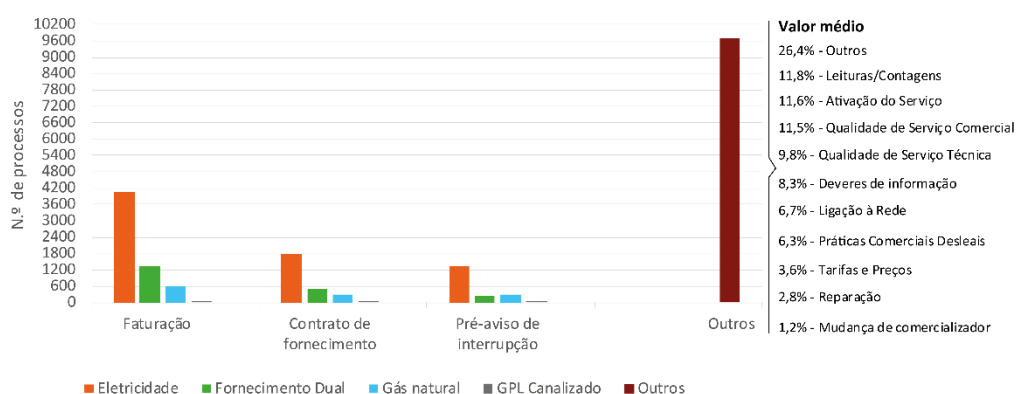
Já o fornecimento dual (eletricidade e gás natural) motivou a apresentação de 2 893 reclamações e 126 pedidos de informação (14%) e o subsector dos combustíveis e do gás de petróleo liquefeito (GPL) registou 1 285 reclamações e pedidos de informação (6%).

Reclamações e pedidos de informação por setor



Os temas mais reclamados foram os relativos à faturação (6 056) e ao contrato de fornecimento de energia (2 575).

Distribuição por temas mais reclamados



Ações da ERSE para prevenção e redução da conflitualidade

A ERSE promove a resolução extrajudicial de conflitos resultantes das relações contratuais entre os operadores dos setores regulados e entre estes e os consumidores de energia, embora não possa impor uma solução no caso concreto. Também encaminha os consumidores para centros de arbitragem de conflitos de consumo, pois a arbitragem é obrigatória para a empresa sempre que o consumidor, pessoa singular, aí recorra. Com a [celebração de protocolos](#), a ERSE facilitou o acesso a uma justiça mais rápida, mais próxima dos cidadãos. Disponibiliza, igualmente, na área dos consumidores do seu novo site, uma ferramenta para encontrar facilmente o centro de arbitragem de consumo mais próximo onde o consumidor se pode dirigir e ser atendido.

A ERSE usa o conteúdo das reclamações na melhoria continuada do processo regulatório, adotando medidas regulamentares ou outras e abrindo processos de contraordenação quando há indícios de infração. Essa informação também sustenta a atuação pedagógica da ERSE, em ações de formação e na elaboração de informação ou ferramentas úteis para os consumidores.

Em 2019, a ERSE iniciou a divulgação do boletim trimestral do ACE – Apoio ao Consumidor de Energia e fez vários [Alertas de “Más Práticas”](#) onde apresentou conselhos sobre como atuar em situações de contratação (alteração da duração do contrato), angariação (utilização abusiva do nome ERSE) e qualidade de serviço comercial (atendimento).

Também emitiu uma [Recomendação](#) sobre as cláusulas dos contratos de fornecimento de eletricidade, apresentou um [novo simulador](#) para a potência contratada e difundiu um desdobrável [Dicas e Anotes](#) sobre gás de botija e combustíveis.

Finalmente, a ERSE iniciou a produção de um conjunto de [vídeos](#) destinados a reforçar a literacia energética dos consumidores, que começaram a ser disponibilizados no site da ERSE e a difusão dos seus conselhos através da rádio.

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

Lisboa, 4 de fevereiro 2020

