

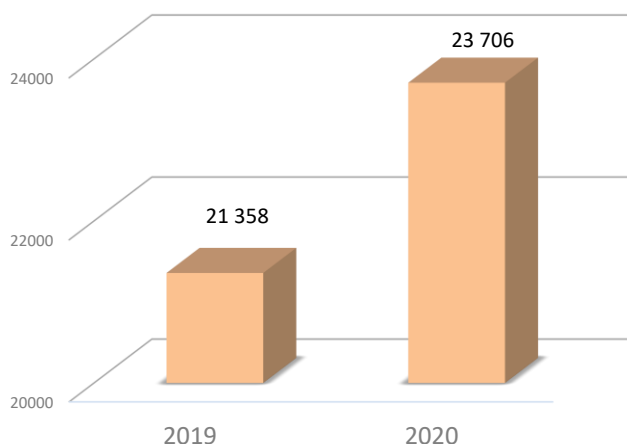
COMUNICADO

ERSE recebeu 23 706 reclamações e pedidos de informação em 2020

A ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos recebeu **23 706 reclamações e pedidos de informação**, durante 2020, mais 2 348 do que em 2019, refletindo um **crescimento de 11%**.

Deste montante total, **16 797** (15 955 reclamações e 842 pedidos de informação) foram recebidos através da Plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico, uma ferramenta disponibilizada pelos serviços públicos essenciais aos consumidores.

N.º de processos recebidos

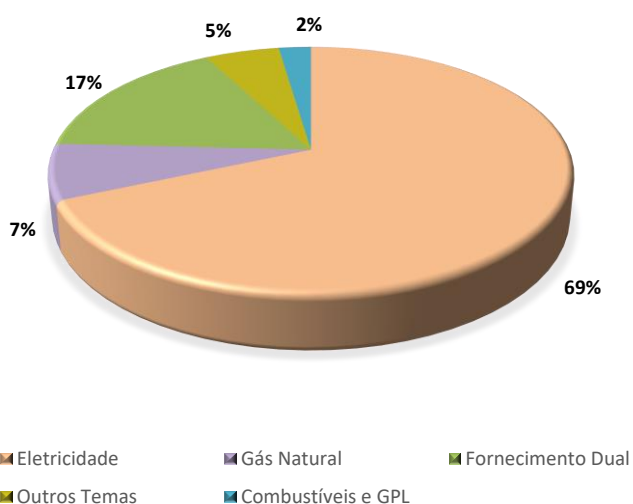


O setor elétrico foi o mais reclamado, com 15 188 reclamações e 1 051 pedidos de informação, em resultado do vasto universo de clientes abastecidos, que somavam, em outubro de 2020, cerca de 6,3 milhões. No setor do gás natural, onde existiam à mesma data cerca de 1,5 milhões de clientes, registaram-se 1 628 reclamações e 106 pedidos de informação, durante o último ano.

O fornecimento dual (eletricidade e gás natural) esteve na origem de 3 757 reclamações e 141 pedidos de informação.

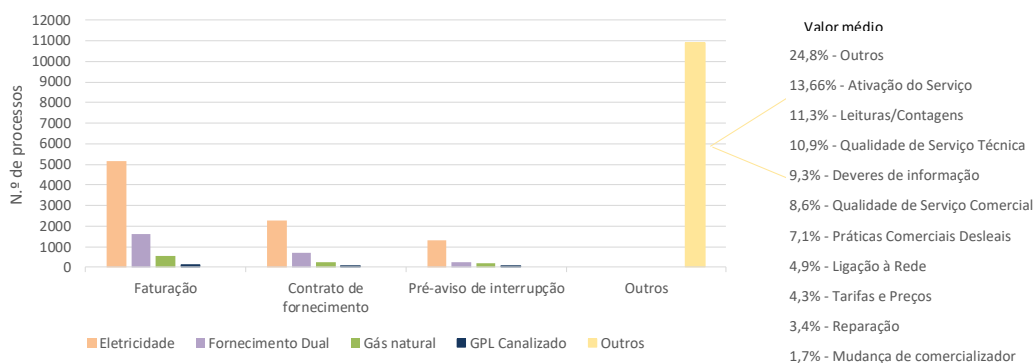
A área dos combustíveis líquidos e dos gases de petróleo liquefeito (GPL), representaram 2% (1 285) do número total de processos em 2020. A ERSE registou ainda 64 reclamações e pedidos de informações dos utilizadores de veículos elétricos.

Reclamações e Pedidos de informação por setor



Os temas mais reclamados foram a faturação (7 443) e o contrato de fornecimento (3 222).

Distribuição por temas reclamados



Ações da ERSE para prevenção e redução da conflitualidade

A ERSE, no exercício das suas atribuições e competências, promove a resolução extrajudicial de conflitos emergentes do relacionamento comercial e contratual entre operadores dos setores por si regulados e entre estes e os consumidores de energia.

Para o efeito, procura o esclarecimento e o entendimento das partes em litígio, sem poder impor uma solução ao caso concreto. Procede também ao encaminhamento dos consumidores para [centros de arbitragem de conflitos de consumo](#), com os quais celebrou protocolos e apoia financeiramente. Nestes sete centros, espalhados pelo país, os consumidores podem aceder à justiça e obter uma decisão com o valor da de um tribunal judicial de forma rápida, gratuita e próxima de si.

Em 2020, os sete centros de arbitragem registaram no total a entrada de mais de 1400 processos, relativos ao fornecimento de eletricidade e de gás (710 reclamações e 747 pedidos de informação). Foram resolvidos nestes mesmos centros de arbitragem 549 casos concretos, 360 por mediação/conciliação entre as partes e 189 por julgamento arbitral.

Na área dos consumidores do seu site, a ERSE disponibiliza uma [ferramenta](#) para encontrar facilmente o centro de arbitragem de consumo mais próximo.

A ERSE usa o conteúdo das reclamações para a melhoria continuada do processo regulatório, adotando medidas regulamentares ou outras e abrindo processos de contraordenação, sempre que 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.

É precisamente nesse âmbito que a ERSE destaca, em 2020, a continuação da [divulgação do boletim trimestral do ACE – Apoio ao Consumidor de Energia](#), assim como várias ações de formação centradas nas tarifas e preços, medidas excecionais no setor energético, [Covid 19](#), medição e faturação de eletricidade e de gás natural e o webinar sobre medição e faturação de eletricidade e de gás natural. Realce também para a formação, em parceria com a Direção Geral do Consumidor, destinada à Instituições Particulares de Solidariedade Social sobre como poupar e resolver conflitos ou dificuldades. O alvo prioritário foram os consumidores económica e socialmente mais vulneráveis.

A ERSE lançou vários [Alertas de “Más Práticas”](#) com conselhos sobre como atuar em casos descontos nos preços de energia; trocas de garrafas de gás, inspeções periódicas durante o Covid 19, serviço de entrega de garrafas de gás e qualidade do serviço no atendimento.

Outra iniciativa prendeu-se com produção de um conjunto de vídeos destinados a reforçar a literacia energética dos consumidores, disponibilizados no [site da ERSE](#) e no seu canal do [Youtube](#), bem como a difusão dos seus conselhos através de uma campanha de rádio.

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

Lisboa, 18 de janeiro 2021