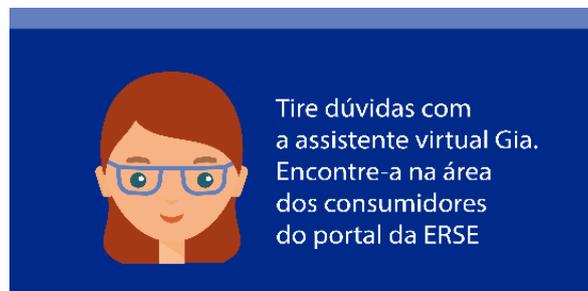


INTRODUÇÃO

Este boletim retrata a evolução das reclamações e pedidos de informação recebidos na ERSE, identificando os setores e os temas mais abordados pelos consumidores de energia. A análise é feita para os quatro trimestres mais recentes. Seleciona também, trimestralmente, um tema para maior desenvolvimento.



SIGLAS E ABREVIATURAS

ER - Entidade Reclamada

GN - Gás Natural

GPL - Gases de Petróleo Liquefeito

SE - Setor Elétrico

SPN - Setor Petrolífero Nacional

RECLAMAÇÕES

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE RECLAMAÇÕES

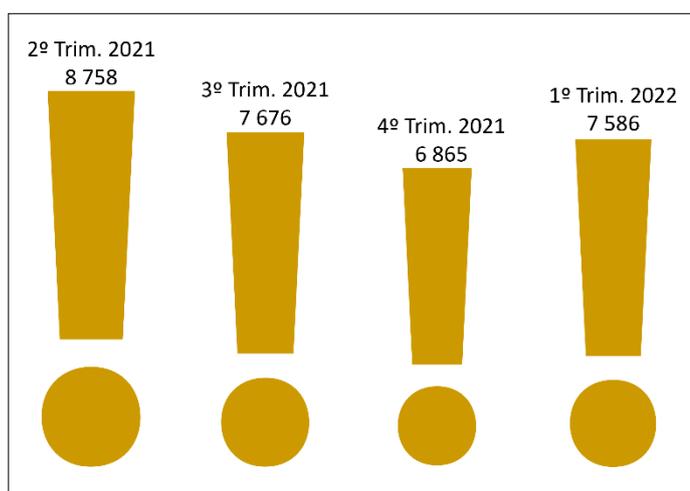


Figura 1

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE RECLAMAÇÕES 1.º TRIMESTRE DE 2022

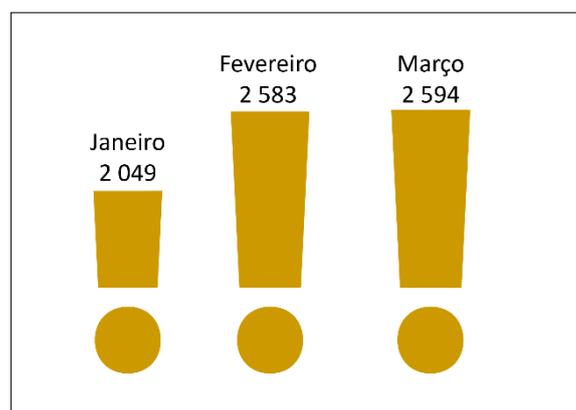


Figura 2

Foram recebidas 7 586 reclamações no 1.º trimestre de 2022, aumentando 10,5% relativamente ao trimestre anterior.

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES POR SETOR

O setor elétrico continua a ser o mais reclamado no primeiro trimestre (5 322), seguido do fornecimento dual (eletricidade e gás natural) (993) (Figura 3). Tendo em consideração o número de clientes, o fornecimento dual apresenta um indicador ligeiramente superior ao do setor elétrico, ainda que não se disponha de informação suficiente para avaliarmos se o cliente dual focou a sua reclamação mais sobre o setor elétrico ou do gás natural ou sobre ambos.

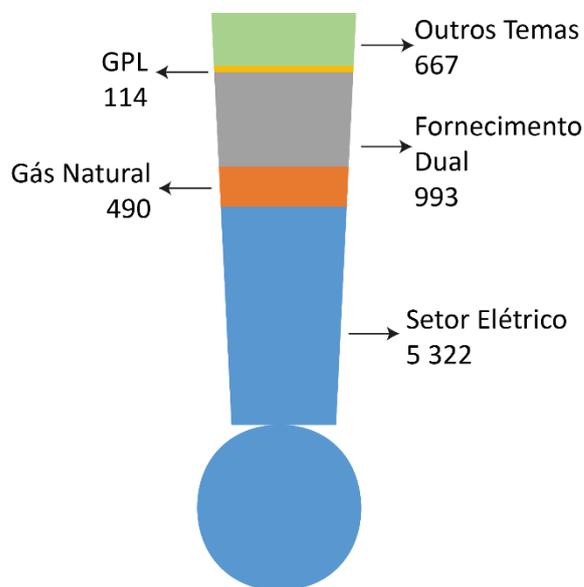


Figura 3

INDICADOR RECLAMAÇÕES
 POR 1 000 CLIENTES (1.º TRIM)

Setor Elétrico – 0,10
 Gás Natural - 0,08
 Dual – 0,11

TEMAS DAS RECLAMAÇÕES

Os três temas que mais motivam a apresentação de reclamações pelos consumidores de energia (principalmente na eletricidade e no gás natural) são a contratação, a faturação e a medição. A parcela referente a “Outros” engloba um conjunto de temas individualmente menos reclamados, incluindo, por exemplo, as interrupções do fornecimento, as leituras ou a mobilidade elétrica (Figura 4).

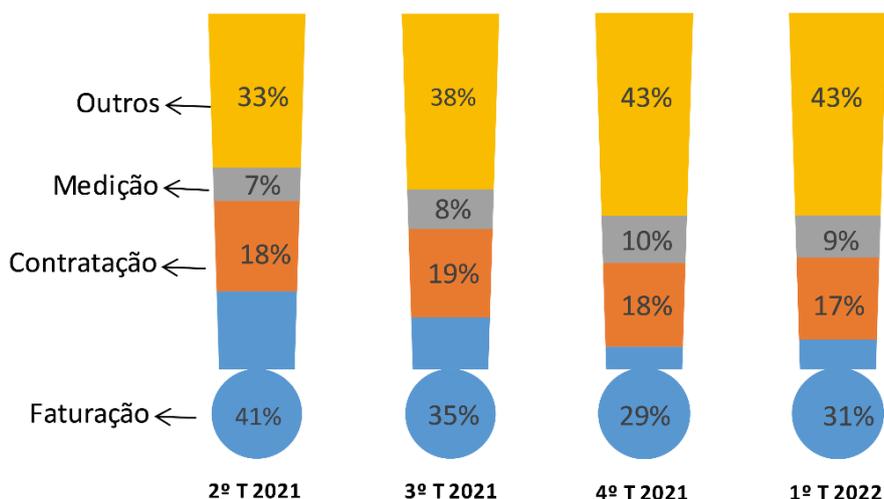


Figura 4

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

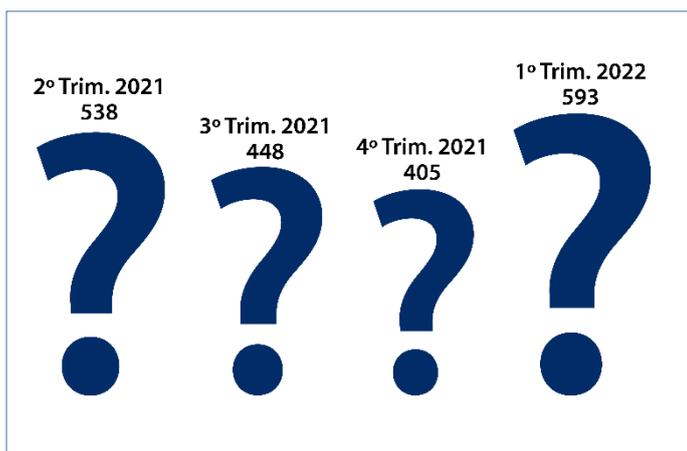


Figura 5

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO 1.º TRIMESTRE DE 2022



Figura 6

Foram recebidos 593 pedidos de informação no 1.º trimestre de 2022, aumentando 46,4% relativamente ao trimestre anterior.

NÚMERO DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR SETOR

No primeiro trimestre de 2022, a ERSE recebeu 349 pedidos de informação sobre o setor elétrico, 68 sobre o fornecimento dual e 37 relativos ao setor do gás natural, entre outros (Figura 7).

Durante o mês de março, a ERSE alterou alguns procedimentos e o sistema informático de suporte ao tratamento de reclamações e pedidos de informação. Esta alteração contribuiu para o aumento do número de pedidos de informação. A próxima edição deste boletim abordará as alterações referidas.

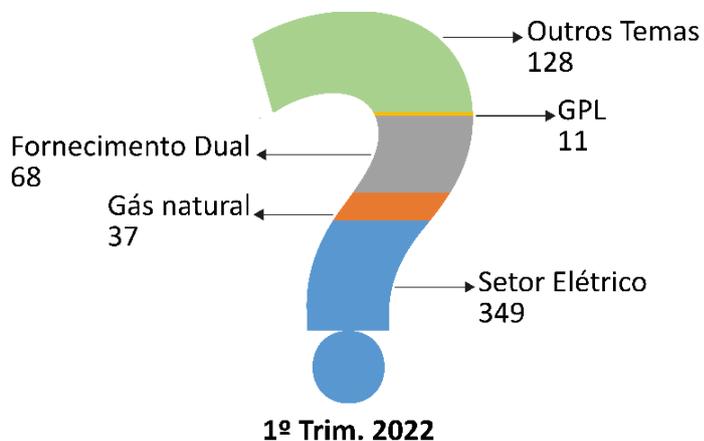


Figura 7

INDICADOR PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR 1 000 CLIENTES (1.º TRIM)

Setor Elétrico - 0,006
Gás Natural - 0,006
Dual - 0,007

TEMAS DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

Nos pedidos de informação são os temas da faturação, da contratação e das tarifas e preços que suscitam mais questões por parte dos consumidores de energia. Em “Outros” foram incluídos temas com menor expressão quantitativa, designadamente a mudança de comercializador e a qualidade de serviço técnica e comercial.

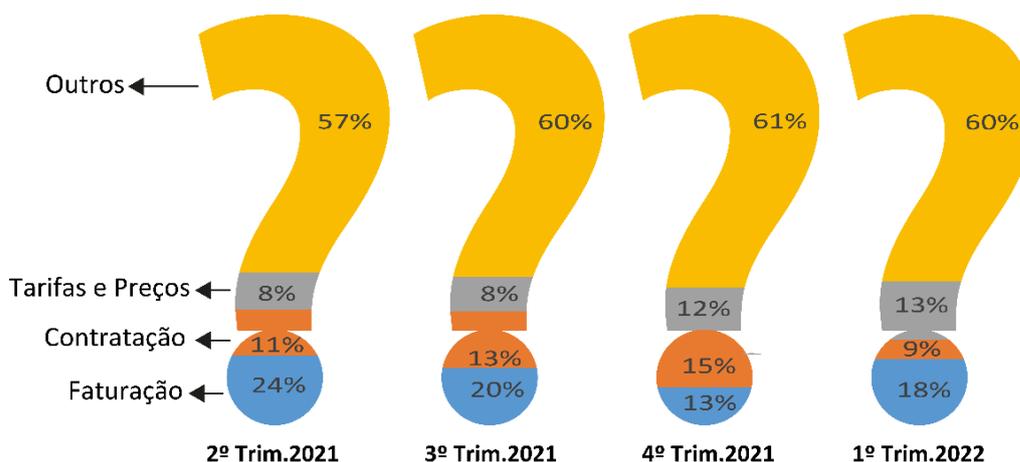


Figura 8

PRINCIPAIS RESULTADOS NO TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

As reclamações recebidas e registadas na ERSE são sujeitas a um tratamento diferenciado em função do assunto, do pedido do consumidor, das competências da ERSE, da existência de indícios de contraordenação, entre outros. Nas questões comerciais e contratuais concretas que envolvam as empresas e os consumidores de energia, a intervenção da ERSE passa pela informação ou, se já existir um litígio, pela recomendação da sua resolução, não podendo a ERSE impor uma solução ao mesmo.

Durante o primeiro trimestre de 2022 foram concluídos 7 172 processos (inclui reclamações e pedidos de informação). Em 4 093 processos foi enviada informação ao consumidor, na sequência da receção da cópia da resposta dada pela ER ao consumidor. Encontram-se sobretudo representadas neste grupo as reclamações com origem nos livros de reclamações (físico e eletrónico) das empresas reguladas pela ERSE.

Em 2 056 processos de reclamações, a intervenção da ERSE traduziu-se na prestação de informação específica ao consumidor, visando esclarecer o enquadramento legal e regulamentar aplicável à situação apresentada.

Uma vez conhecida e analisada a resposta da ER e prestados os esclarecimentos julgados necessários, pode suscitar-se a necessidade de recolher informação adicional junto da ER, reavaliar os argumentos das partes ou recomendar a resolução do diferendo que as opõe. Neste âmbito, 574 processos foram concluídos após a alteração da posição da ER no caso concreto, resolvendo o conflito por esta via.

Os demais processos foram concluídos, designadamente com a remessa para a entidade competente, a não alteração de posição pela ER ou arquivados (Figura 9).

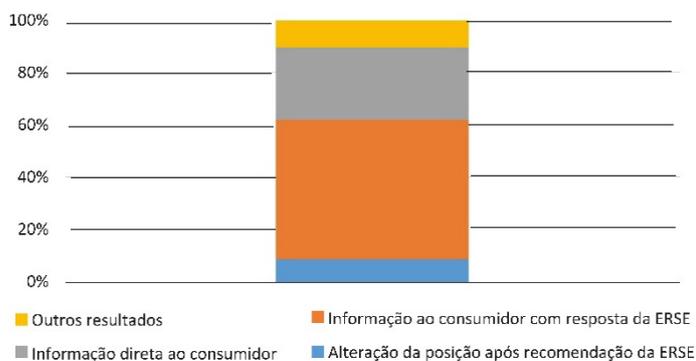
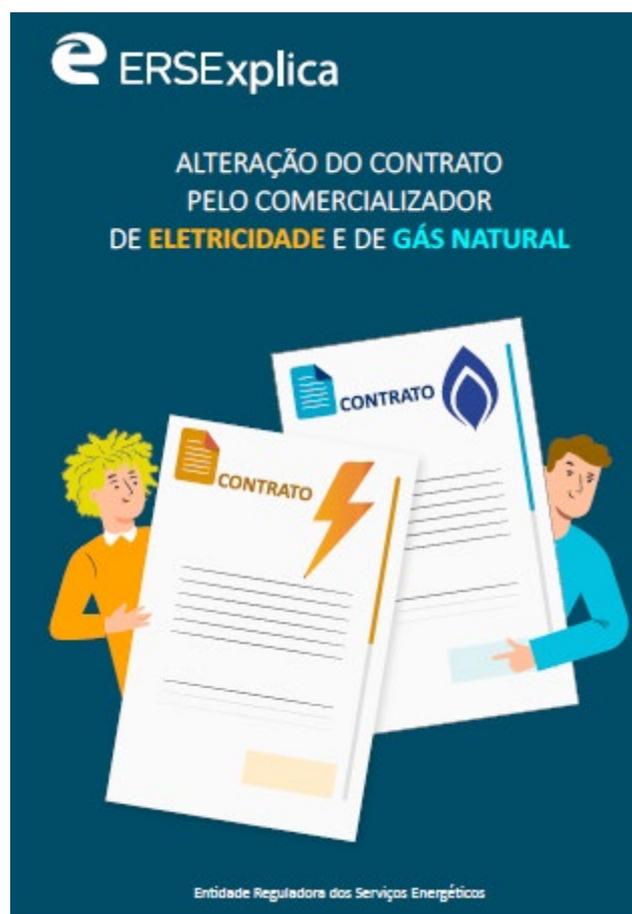


Figura 9

NOVOS MATERIAIS INFORMATIVOS

No primeiro trimestre, a ERSE publicou um folheto sobre as alterações contratuais.





Autoconsumo – o que é?

Os consumidores instalam a sua própria produção de eletricidade (normalmente painéis fotovoltaicos) e produzem a sua própria eletricidade, para consumo próprio.

Se um conjunto de consumidores se juntar com este objetivo, então teremos um autoconsumo coletivo.

O que ganha o consumidor?

A energia que produz e consome é energia que não compra ao seu comercializador, poupando esse dinheiro. Mas é preciso fazer as contas, tendo em consideração o investimento que é feito em painéis fotovoltaicos.

A eletricidade é produzida a partir de uma fonte renovável de pequena dimensão, logo, terá impactos ambientais reduzidos e sem emissão de gases de efeito de estufa, contribuindo para a descarbonização.

Com quem contacto para passar a ser um autoconsumidor?

Para fazer a instalação deve contratar um instalador. Procure e compare as soluções que o mercado lhe oferece.

Para questões de licenciamento deve contactar a Direção-Geral de Energia e Geologia. Para assuntos futuros relacionados com as leituras ou as faturas pode falar com a ERSE.

Vale a pena pensar nisto e fazer as contas.

Mais informação em

https://www.erse.pt/media/nzimuijz/faq-do-regime-de-autoconsumo_v20220324.pdf