

BOLETIM DO APOIO AO CONSUMIDOR DE ENERGIA - ACE

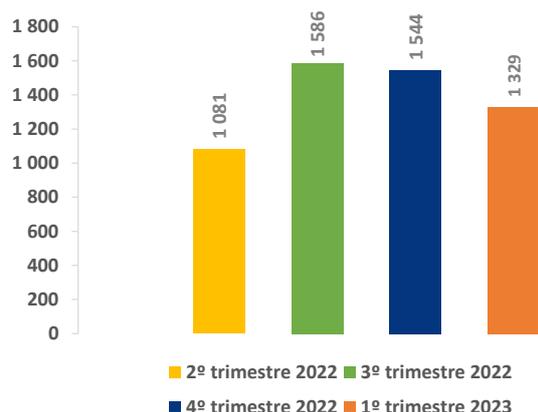
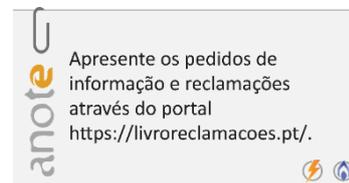
Trimestralmente, o Boletim ACE procura retratar as atividades desenvolvidas no âmbito do Apoio ao Consumidor de Energia da ERSE, destacando-se:

- Receção e acompanhamento das reclamações registadas junto das empresas de eletricidade, de gás natural e de GPL canalizado, que chegam ao conhecimento da ERSE via Livro de Reclamações (formatos físico e eletrónico).
- Resposta a pedidos de informação recebidos diretamente na ERSE.
- As intervenções solicitadas à ERSE no âmbito da resolução alternativa de litígios.
- Informação estatística sobre o atendimento telefónico prestado pela ERSE aos consumidores.
- As ações de informação/formação organizadas e participadas pela ERSE.
- Os materiais informativos e pedagógicos elaborados.

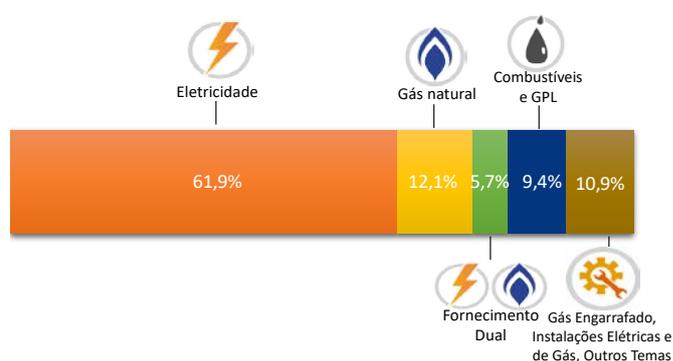
Ainda em destaque neste número, apresenta-se informação essencial, de forma sistematizada e sequencial para o consumidor sobre “Como reclamar?”.

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO À ERSE

No 1º trimestre de 2023, a ERSE registou a entrada de um total de 1 329 pedidos de informação, uma redução de 14% face ao trimestre anterior.

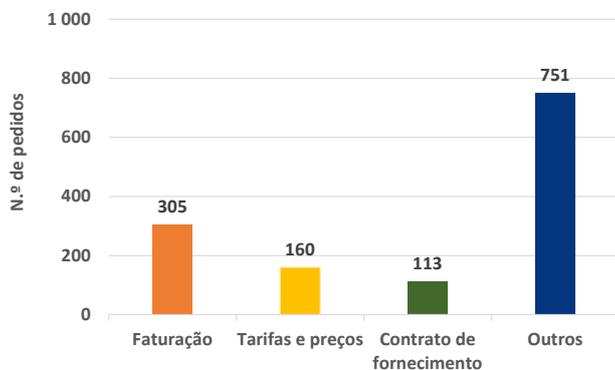


A eletricidade foi o setor com maior número absoluto de solicitações por parte dos consumidores (61,9%), seguido do gás natural (12,1%), naturalmente explicado pelo facto de o número de clientes na eletricidade ser superior. Calculando o número de pedidos de informação por cada mil clientes, verifica-se que o setor do gás natural foi o que apresentou um valor superior.



Nota: Valores acumulados dos últimos 4 trimestres

A faturação, as tarifas e preços, bem como o contrato de fornecimento, foram os temas que, em conjunto, representaram 43% dos pedidos de informação dirigidos à ERSE no 1.º trimestre de 2023. Nos restantes “outros” temas incluem-se, nomeadamente, a mudança de comercializador, a medição e leituras e o autoconsumo.

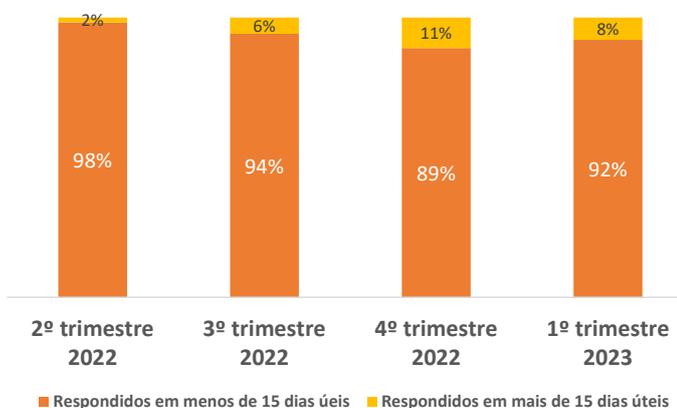


Estes pedidos de informação foram maioritariamente enviados à ERSE através de email (54%), seguindo-se a plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico (22%), que disponibiliza a opção “Pedir informação” diretamente à entidade reguladora/fiscalizadora competente.



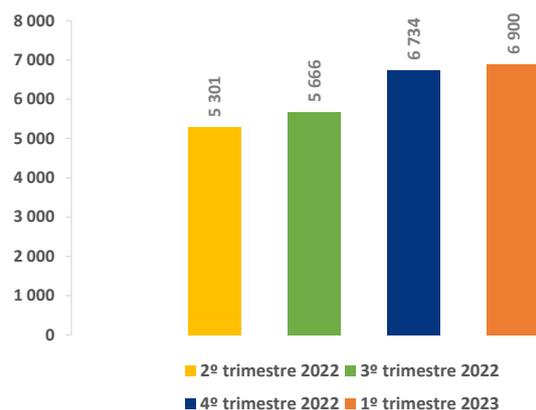
Nota: Valores acumulados dos últimos 4 trimestres

No 1.º trimestre de 2023, 92% dos pedidos de informação foram respondidos pela ERSE em prazo inferior a 15 dias úteis.

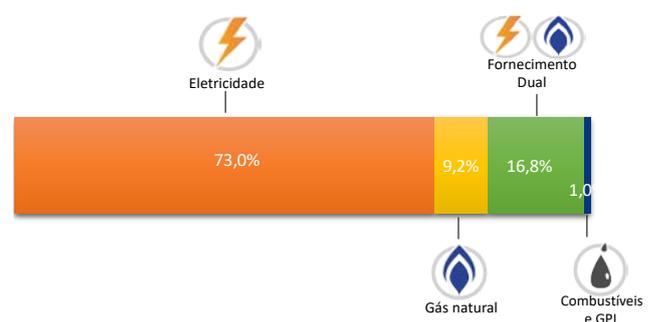


RECLAMAÇÕES NO LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Por força do regime jurídico do Livro de Reclamações, os comercializadores e operadores das redes de distribuição de eletricidade, de gás natural e de gases de petróleo liquefeitos (GPL) canalizado devem submeter à ERSE as folhas originais (digitalizadas) das reclamações apresentadas nos livros de reclamações disponíveis nas lojas de atendimento ao cliente. A plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico envia automaticamente à ERSE uma cópia da reclamação apresentada por essa via. Estas reclamações devem ser respondidas diretamente pelas empresas, no prazo máximo de 15 dias úteis. À ERSE caberá, neste domínio, a verificação da existência de indícios de contraordenação.



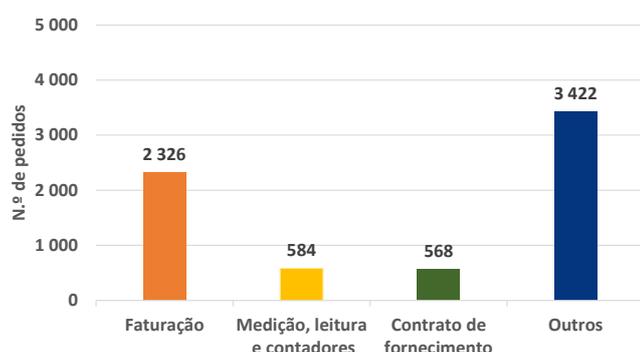
A distribuição das reclamações vertidas nos livros de reclamações pelos três trimestres de 2022 e 1.º trimestre de 2023 é variável, atingindo o número mais elevado neste último. É normal que a volatilidade no setor energético tenha conduzido a um maior número de reclamações.



Nota: Valores acumulados dos últimos 4 trimestres

Nos últimos quatro trimestres, as reclamações apresentadas através dos livros de reclamações (físico e eletrónico) incidiram principalmente sobre o setor elétrico (73%), seguindo-se as relativas ao fornecimento dual (eletricidade e gás natural), com 16,8%. Todavia, o número de reclamações por cada mil clientes é superior no setor dual. Em “outros setores”, estão incluídos os subsectores do sistema petrolífero nacional (ex: GPL canalizado, gás engarrafado e combustíveis).

A faturação, a medição e leitura dos contadores e o contrato de fornecimento representaram 50,4% das reclamações apresentadas pelos consumidores nos livros de reclamações., no primeiro trimestre.



O Livro de Reclamações Eletrónico foi a origem de 79% das reclamações recebidas na ERSE, no 1.º trimestre de 2023, tendo sido utilizado o Livro de Reclamações em papel para os restantes 21% das reclamações apresentadas por este meio.

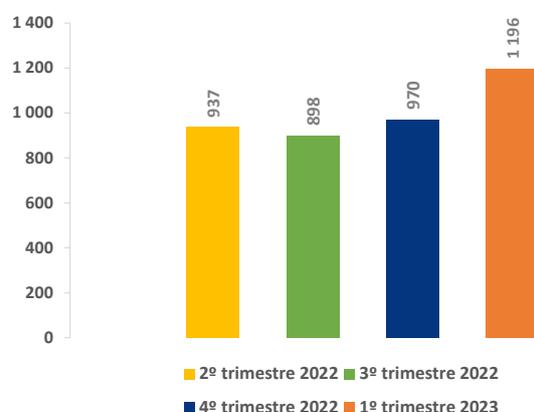


Nota: Valores acumulados dos últimos 4 trimestres

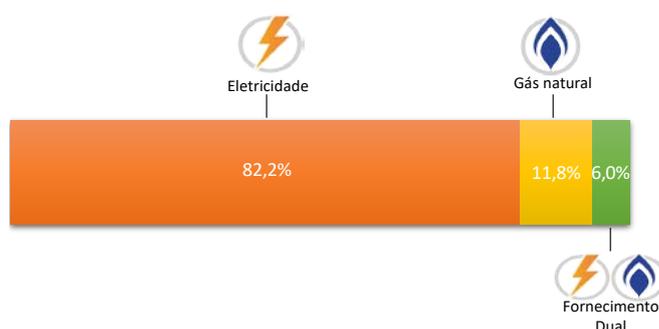
INTERVENÇÃO DA ERSE NA RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

Perante a ausência de resposta à reclamação apresentada junto do respetivo comercializador ou nos casos em que a resposta é considerada não satisfatória, o consumidor pode recorrer, entre outros, à intervenção da ERSE. Além da prestação de informação ao consumidor, havendo litígio, a ERSE pode recomendar a sua resolução, mas não pode impor uma solução ao caso concreto. Pode ainda encaminhar ou sugerir o contacto com um dos [centros de arbitragem de conflitos de consumo](#), que são apoiados técnica e financeiramente pela ERSE. 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.

No 1.º trimestre de 2023 assistiu-se a uma subida nos pedidos de intervenção da ERSE sobre casos concretos.

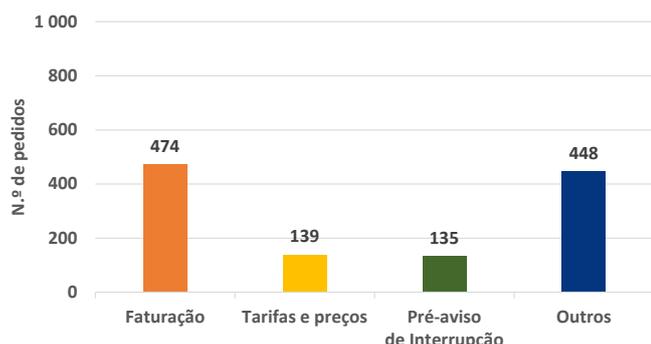


O setor elétrico registou o maior número de solicitações de intervenção dirigidas à ERSE, representando 82,2% do total.



Nota: Valores acumulados dos últimos 4 trimestres

A faturação mantém-se como o tema predominante, também neste tipo de intervenções. Em “outros” foram incluídos temas como o contrato de fornecimento, o autoconsumo, ligações às redes, qualidade de serviço.

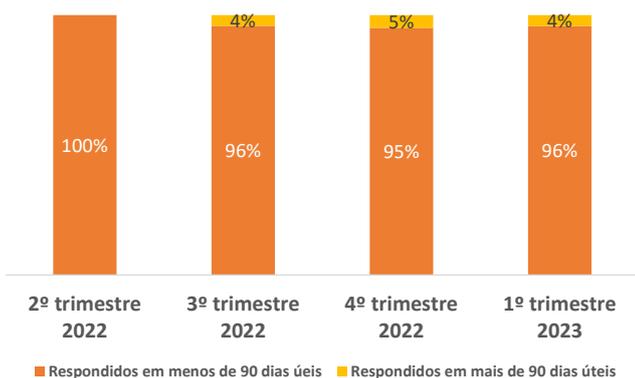


Os pedidos de intervenção sobre um litígio chegam à ERSE principalmente por email ou através do preenchimento do formulário disponível na página da ERSE na internet.

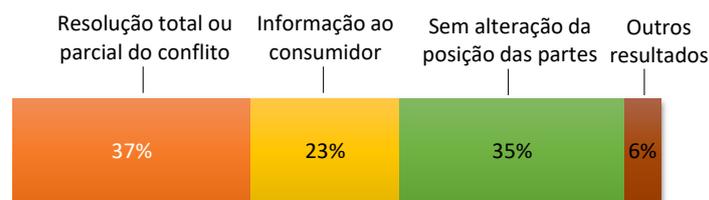


Nota: Valores acumulados dos últimos 4 trimestres

As intervenções da ERSE envolvem diversas diligências (recolha de informação adicional junto do consumidor e da empresa reclamada, análise jurídica, entre outros). O tratamento e resposta a 96% destes processos, no primeiro trimestre de 2023, ocorreu em prazo inferior a 90 dias úteis.



Com a intervenção da ERSE, 94% dos processos foram considerados resolvidos, sendo que, em 37% dos casos em concreto, as pretensões dos consumidores foram total ou parcialmente satisfeitas e, em 23%, foi prestada a informação necessária ao esclarecimento do consumidor.

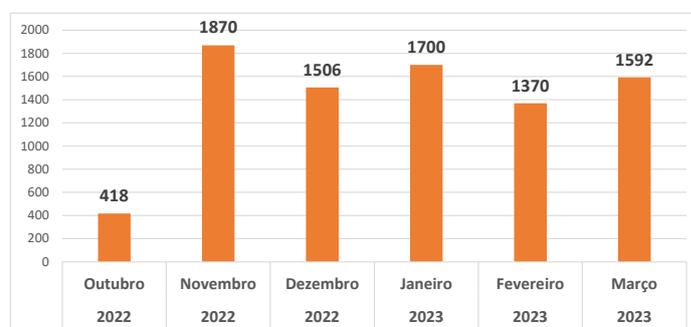


Nota: Valores acumulados dos últimos 4 trimestres

ATENDIMENTO TELEFÓNICO

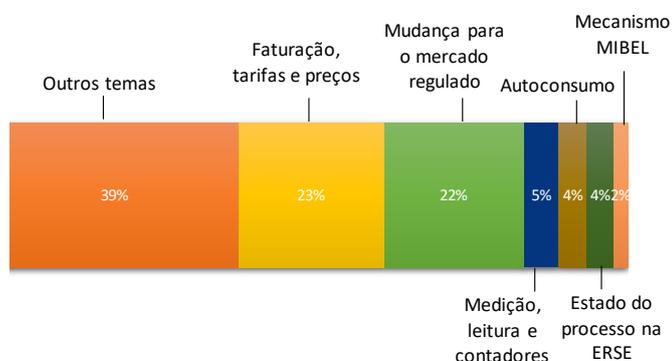
Desde outubro de 2022 que a ERSE alargou o horário de atendimento telefónico aos consumidores para o período entre as 9h00 e as 19h00 (dias úteis), permitindo responder à maioria das questões. As situações mais complexas são encaminhadas para uma 2ª linha, recebendo o consumidor a devolução da chamada habitualmente nas 24 horas seguintes.

Entre 24 de outubro de 2022 e 31 de março de 2023 foram recebidas 8 456 chamadas. Acresce ainda um conjunto de chamadas recebidas, cuja informação foi prestada de modo automático, através de gravações.



Os temas que suscitam maior número de questões pelos consumidores são os relacionados com a mudança para o

mercado regulado, a fatura, a leitura e medição dos contadores e o autoconsumo.



FORMAÇÃO

A ERSE desenvolve ainda um conjunto de ações que visam 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, algumas com protocolos de colaboração celebrados com a ERSE. Esta atividade insere-se no [programa anual ERSEFORMA](#).

No 1.º trimestre de 2023, realizou-se uma ação de formação e sensibilização sobre Tarifas e Preços de Energia Elétrica. A ERSE dinamizou também uma sessão sobre consumo sustentável no Encontro Nacional de Consumo, organizado pelo Centro de Informação Autárquico ao Consumidor de Gaia, dando destaque às questões energéticas.



COMO RECLAMAR?

