INTRODUÇÃO

A informação constante das reclamações e pedidos de informação é de grande utilidade para todo o processo regulatório da ERSE. Reflete-se na difusão de conselhos aos consumidores através de "Anotes" e "Dicas" ou de "Alertas Más Práticas", e na elaboração de "Recomendações" dirigidas a agentes do setor, em medidas regulamentares, ações inspetivas ou sancionatórias quando haja indícios para essa atuação.

Este boletim retrata a evolução das reclamações e pedidos de informação recebidos na ERSE, em cada trimestre e os temas mais abordados pelos consumidores de energia. Seleciona também, trimestralmente, uma reclamação-tipo, um tema ou uma ação que tenha envolvido a ERSE.

SIGLAS E ABREVIATURAS

ER - Entidade Reclamada

GN - Gás Natural

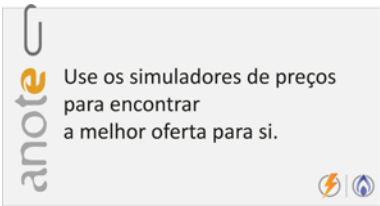
GPL - Gases de Petróleo Liquefeito

SE - Setor Elétrico

SPN - Setor Petrolífero Nacional

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE RECLAMAÇÕES

No 4.º trimestre de 2020, a ERSE recebeu **6 770** reclamações, das quais 586 foram reaberturas de processos. Registou-se, assim, um aumento de 33,2% face às 5 088 reclamações registadas no 4.º trimestre de 2019 (Figura 1) e de 15,1% relativamente às 5 437 reclamações recebidas no 3.º trimestre de 2020.



O número de pedidos de informação recebidos na ERSE no 4.º trimestre de 2020 aumentou 20% em termos homólogos, passando de 346 no 4º trimestre de 2019 para 428 no 4º trimestre de 2020 (Figura 2). Face ao 3.º trimestre de 2020 (409) registou-se um aumento de 4,6%.

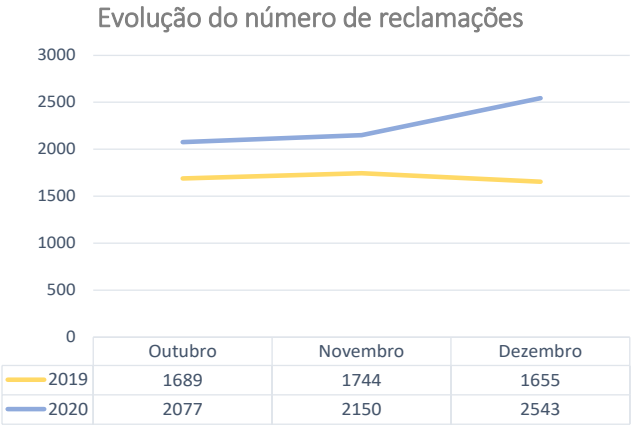


Figura 1

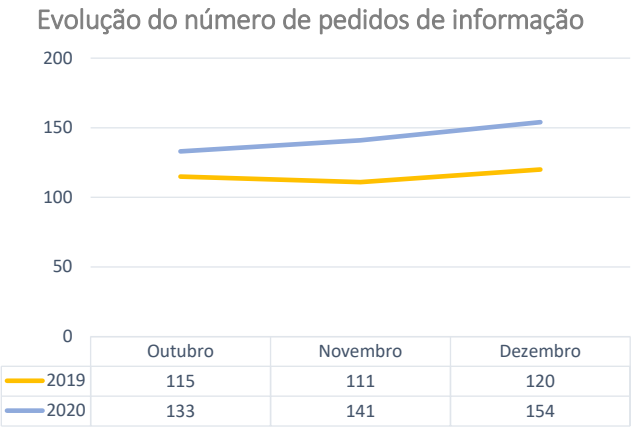


Figura 2

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES POR SETOR

O setor elétrico (SE) continua a ser o mais reclamado, com valores superiores ao trimestre homólogo de 2020 (Figura 3). O fornecimento "Dual" e o "GPL" canalizado acompanham esta tendência de subida. Enquanto os setores do "Gás Natural" e "Outros Temas" (integram maioritariamente o subsetor dos combustíveis líquidos) apresentam uma descida do número de reclamações.

Nos pedidos de informação dirigidos à ERSE, regista-se também um aumento no SE, e uma ligeira descida no setor do "Gás Natural" e do fornecimento "Dual" quando comparado com o 4.º trimestre de 2019 (Figura 4).

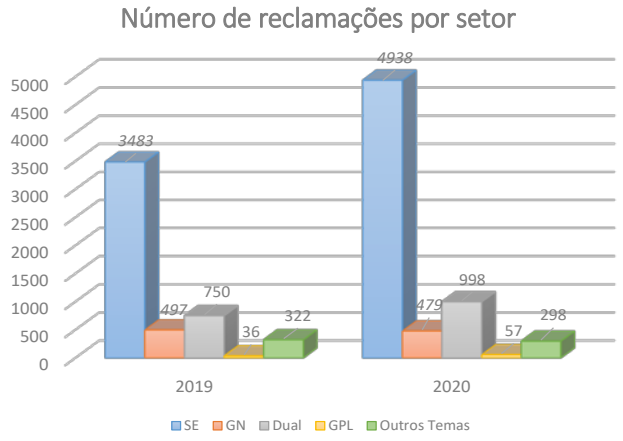


Figura 3

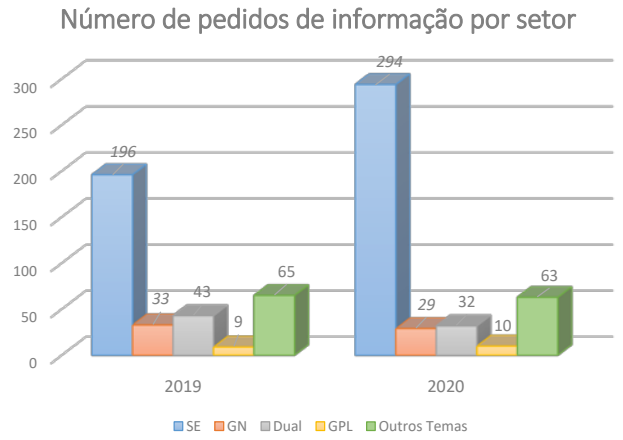


Figura 4

TEMAS DAS RECLAMAÇÕES

A faturação e o contrato de fornecimento, assim como as questões relativas à qualidade de serviço comercial (por ex. atendimento, resposta a reclamações, visitas combinadas) mantêm-se como os temas mais reclamados pelos consumidores de eletricidade e do fornecimento dual (eletricidade e gás natural). Também no setor do GN, se mantém uma maior incidência nos temas da contratação, seguindo-se os da faturação (Tabela 1).

Temas das reclamações

Temas	SE			GN			Dual			GPL		
	4.º T 2019	4º T 2020		4.º T 2019	4º T 2020		4.º T 2019	4º T 2020		4.º T 2019	4º T 2020	
Contratação	721	1296	↑	166	146	↓	237	397	↑	7	4	↓
Faturação	1023	1347	↑	137	116	↓	303	310	↑	13	20	↑
Interrupção do fornecimento	381	436	↑	67	77	↑	57	85	↑	5	15	↑
Ligação à rede	102	188	↑	23	30	↑	3	4	↑	-	-	-
Medição	234	302	↑	15	19	↑	22	21	↓	2	1	↓
Mobilidade Elétrica	8	27	↑	2	-	↓	-	-	-	-	-	-
Mudança de comercializador	9	27	↑	-	6	↑	10	15	↑	1	1	↔
Qualidade de Serviço Comercial	380	475	↑	48	39	↓	103	146	↑	2	14	↑
Qualidade de Serviço Técnica	243	424	↑	5	5	↔	-	-	-	-	-	-
Reparação	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tarifas/Preços	40	66	↑	1	11	↑	15	20	↑	-	1	↑
Outros	664	648	↓	33	30	↓	-	-	-	6	1	↓

Tabela 1

Nos pedidos de informação, os temas que suscitam mais questões aos consumidores de energia são igualmente os relativos ao contrato de fornecimento e à faturação (Tabela 2).

Temas dos pedidos de informação

Temas	SE			GN			Dual			GPL		
	4.º T 2019	4º T 2020		4.º T 2019	4º T 2020		4.º T 2019	4º T 2020		4.º T 2019	4º T 2020	
Contratação	46	61	↑	5	6	↑	10	13	↑	3	1	↓
Faturação	40	61	↑	5	-	↓	18	4	↓	2	2	↔
Interrupção do fornecimento	11	8	↓	-	1	↑	-	-	-	-	-	-
Ligação à rede	3	5	↑	4	3	↓	-	-	-	-	-	-
Medição	20	37	↑	1	-	↓	2	2	↔	2	-	↓
Mobilidade Elétrica	5	1	↓	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mudança de comercializador	5	13	↑	-	-	-	-	3	↑	1	-	↓
Qualidade de Serviço Comercial	27	33	↑	6	-	↓	9	4	↓	1	1	↔
Qualidade de Serviço Técnica	7	6	↓	-	1	↑	-	-	-	-	-	-
Reparação	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tarifas/Preços	15	35	↑	3	11	↑	4	6	↑	-	4	↑
Outros	82	97	↑	9	7	↓	-	-	-	-	2	↑

Tabela 2

PRINCIPAIS RESULTADOS

Todas as reclamações recebidas na ERSE são registadas e analisadas. Esta análise conduz a um tratamento diferenciado das reclamações em função do assunto, do pedido do consumidor, das competências da ERSE, da existência de indícios de contraordenação, entre outros.

Durante o 4.º trimestre de 2020 foram concluídos **5 859** processos, **3 053** dos quais tiveram origem nos livros de reclamações (físico e eletrónico), podendo ser prestada informação complementar ao consumidor, na sequência da receção e da análise da cópia da resposta da ER enviada ao consumidor.

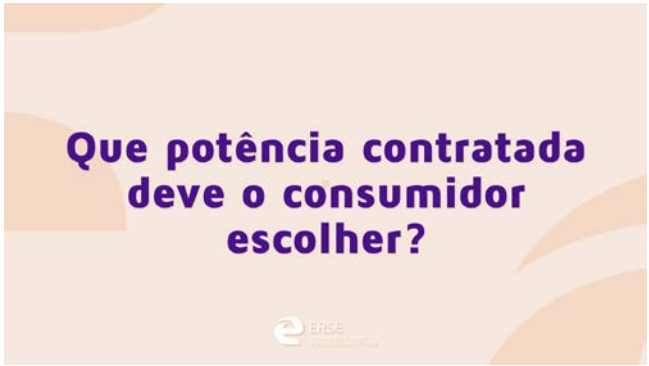
Em **1 807** processos, a intervenção da ERSE traduziu-se na informação direta ao consumidor, visando esclarecer o enquadramento legal e regulamentar aplicável à situação.

Uma vez respondida a reclamação, depois de 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, **586** 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 5).

Figura 5

QUAL A POTÊNCIA A CONTRATAR?

CLIQUE PARA VER O VÍDEO SOBRE QUAL A POTÊNCIA QUE DEVE ESCOLHER



EMPRESAS

O número de reclamações associadas a cada empresa deve, desde logo, atender ao respetivo universo de clientes. O número de reclamações pode ser mais ou menos significativo consoante a dimensão da ER (Tabela 3). A informação sobre o número de clientes de cada comercializador pode ser consultada no Boletim do Mercado Liberalizado – Eletricidade e no Boletim do Mercado Liberalizado – Gás Natural.

4.º trimestre 2019	
Empresas	*N.º de Pedidos*
Aldro Energia	3
Audax Energia	7
Axpo Energia	1
Beiragás	6
Coop. A CELER	1
Coop.de Vale d' Este	1
Dianagás - Soc. Dist.Gás Natural Évora	4
Distribuidora de Gás Lousadense	1
Duriensegás - Soc. Dist. Gás Natural Douro	2
EDA - Eletricidade dos Açores	28
EDP Comercial	1911
EDP Distribuição	1112
EDP Gás Serviço Universal	62
EDP Serviço Universal	252
EEM - Empresa de Eletricidade da Madeira	6
Empresas de Combustíveis	87
ENAT	2
Endesa Energia	651
Galp Power	452
Gas Natural Servicios	1
Gascan	8
Gasinsular Combustíveis do Atlântico	1
Goldenergy	93
Iberdrola	217
Iberdrola Clientes SAU	15
Lisboagás Comercialização	31
Lisboagás GDL	27
Lusitaniagás - Comp. de Gás do Centro	12
Lusitaniagás Comercialização	9
Luzboa	4
Marques & Sousa Energia	1
Medigás - Soc. Dist. Gás Natural Algarve	1
MOBI.E	1
Nautigás	1
Paxgás - Soc. Dist. Gás Natural Beja	1
Petróleos de Portugal - Petrogal	13
PH Energia (Energia Simples)	3
REN Portgás Distribuição	26
Rubisgás	8
Setgás - Soc. Dist. Gás Natural	5
Setgás Comercialização	14
Tagusgás	5
YLCE - Enforcesco	3

4.º trimestre 2020	
Empresas	*N.º de Pedidos*
Aldro Energia	2
Audax Energia	6
Axpo Energia	10
Axpo Iberia	1
Beiragás	1
Coop. A Lord	2
Coop. S. Simão de Novais	1
Coop.de Vale d' Este	6
Coopérnico	2
Dianagás - Soc. Dist. Gás Natural Évora	2
Digal - Distribuição e Comércio	3
Duriensegás - Soc. Dist. Gás Natural Douro	2
EDA - Eletricidade dos Açores	27
EDP Comercial	2666
EDP Distribuição (E-Redes)	1370
EDP Gás Serviço Universal	40
EEM - Empresa de Eletricidade da Madeira	13
Empresas de combustíveis	60
ENAT	1
Endesa Energia	1009
Galp Power	368
Galpgeste, S.A.	2
Gas Natural Comercializadora	1
Gascan	13
Goldenergy	239
Horizondistance	2
Iberdrola Clientes Portugal	352
Iberdrola Clientes, S.A.U	14
Lisboagás Comercialização	25
Lisboagás GDL	23
Lusitaniagás - Comp. de Gás do Centro	5
Lusitaniagás Comercialização	6
Luzboa	4
Marques & Sousa Energia	1
Medigás - Soc. Dist. Gás Natural Algarve	2
MEO Energia (PT LIVE)	25
MOBI.E	1
Muon Electric	9
Nabalia Energia	2
Naturgy Iberia (Gas Natural Servicios)	7
OZ Energia Canalizado	1
Petróleos de Portugal - Petrogal	20
PH Energia (Energia Simples)	10
Power Dot	2
REN Portgás Distribuição	33
Rolear	1
Rubisgás	14
Setgás - Soc. Dist. Gás Natural	11
Setgás Comercialização	7
Soc. Distrib. Gás - Agostinhos de Santarém	1
Sodigás Açores	1
Sonorgás	2
SU Eletricidade, S.A.	328
Tagusgás	10
YLCE - Enforcesco	4

Tabela 3

NOVOS MATERIAIS INFORMATIVOS

No 4.º trimestre, a ERSE produziu um novo folheto que procura tornar mais claras as alterações do IVA na fatura de eletricidade.

NOVA LINHA INFORMATIVA: SINTESE DE DOCUMENTOS TÉCNICOS

Com o objetivo de tornar mais universal o conhecimento sobre a sua atividade, a ERSE publicou sínteses do Relatório da Qualidade de Serviço Técnica - Eletricidade e da fusão do Regulamento de Relações Comerciais para os setores da eletricidade e do gás natural.

Também para o Regulamento do Autoconsumo foi publicado um folheto que contém uma síntese aplicada a casos tipo.

TEMA DO TRIMESTRE

NOVO REGULAMENTO DE RELAÇÕES COMERCIAIS

Principais alterações para os consumidores de eletricidade e de gás

A ERSE aprovou o novo Regulamento das Relações Comerciais (RRC) aplicável ao Setor Elétrico e ao Setor do Gás, que entrou em vigor no dia 1 de janeiro de 2021.

Entre os objetivos deste regulamento, destaca-se, desde logo: a) a consolidação de regras para a eletricidade e para o gás num documento único, por forma a facilitar a respetiva consulta e a compreensão; b) uma estruturação orientada para o interesse do consumidor, reunindo num único capítulo todas as disposições de relacionamento comercial com os consumidores anteriormente dispersas. As alterações regulamentares mais significativas para os consumidores são as seguintes:

LEGITIMIDADE PARA CONTRATAR

Para celebrar o contrato deve ser apresentado um documento, em suporte físico ou eletrónico, que comprove a residência, domicílio fiscal, sede, sucursal ou estabelecimento estável no local de consumo. São requisitos exigidos para celebrar o contrato, entre outros: documentos oficiais da República Portuguesa; documentos da Autoridade Tributária e Aduaneira e de instituições de previdência social; faturas de outros serviços públicos essenciais com antiguidade até três meses; contrato de arrendamento ou outro título válido para a ocupação do imóvel, ou equiparados. No caso das instalações eventuais e instalações provisórias é necessário comprovar o caráter provisório ou a realização do evento.

PRAZO MÁXIMO DE FIDELIZAÇÃO

O período de fidelização não pode exceder 12 meses, consagrando-se a impossibilidade de se renovar automaticamente.

OBRIGAÇÕES E PRAZOS DE LEITURAS

É estabelecida de forma expressa a obrigação de os comercializadores (em regime de mercado ou de último recurso) transmitirem ao operador da rede de distribuição (ORD) a leitura, sempre que a recebam ou recolham, direta ou indiretamente. Em sentido inverso, é imposta ao ORD a obrigação de atualizar e transmitir ao comercializador, no prazo máximo de 48 horas, todas as leituras por si recolhidas ou que lhe tenham sido comunicadas. Foi reduzido para 4 meses o prazo máximo para um contador se encontrar sem recolha de leitura real. Na impossibilidade de acesso ao local de consumo, o ORD deve promover a realização de uma leitura extraordinária.

REDUÇÃO DA POTÊNCIA ANTES DA INTERRUPÇÃO NA ELETRICIDADE

Passa a existir a possibilidade de se reduzir a potência contratada antes do corte do fornecimento, o que permitirá que, em situações de falta de pagamento, por exemplo devido a um lapso imputável ao cliente, possam evitar num primeiro momento o corte.

SUSPENSÃO DA FATURAÇÃO DURANTE A INTERRUPÇÃO

Quando o fornecimento seja interrompido suspende-se a faturação da tarifa de acesso às redes. Os consumidores deixam de pagar encargos fixos durante o corte.

PLANO DE PAGAMENTO E MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR

Antes de mudar de fornecedor, o consumidor deve concluir o seu plano de pagamento a prestações.

RESOLUÇÃO DO CONTRATO PELO COMERCIALIZADOR

O comercializador apenas pode terminar o contrato nas seguintes situações: 1) Morte do titular do contrato, salvo nos casos de transmissão sucessória, quando demonstrada a vivência em economia comum; 2) Extinção da entidade titular do contrato; 3) Ocorram duas ou mais interrupções do fornecimento de energia elétrica ou gás nos doze meses imediatamente anteriores; 4) Interrupção prolongada por mais de 30 dias.