

COMUNICADO

ERSE inspeciona cumprimento de obrigações de informação aos clientes nos sites das empresas de energia

A ERSE - Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos realizou uma ação de inspeção ao cumprimento das obrigações de informação aos clientes no site dos comercializadores de último recurso, comercializadores no mercado liberalizado e operadores de redes de distribuição.

A iniciativa “**Sweep Day**”, realizada a 2 de junho de 2021, abrangeu a fiscalização a 72 agentes do setor energético (eletricidade e gás). Esta foi a primeira vez que a ERSE realizou uma ação de verificação desta natureza a um número elevado de entidades em simultâneo. Foram verificados numerosos requisitos legais e regulamentares, nomeadamente o Regulamento das Relações Comerciais e o Regulamento da Qualidade de Serviço, regulamentos estes que já são comuns aos setores elétrico e do gás. Foram também identificadas áreas de melhoria e práticas passíveis de procedimento contraordenacional.

Esta análise permitiu concluir que a quase totalidade dos agentes têm página de internet e uma maioria de agentes disponibiliza informação adequada sobre: ofertas disponíveis aos clientes, incluindo as condições para acesso à tarifa social; acesso ao livro de reclamações eletrónico; e monitorizações de pressão e características do gás.

Verificou-se que a maioria dos agentes necessita de melhorar a informação nas áreas de ligações às redes, procedimentos de atendimento a clientes ou utilizadores de redes e disponibilização dos relatórios de qualidade de serviço.

A ERSE irá ouvir cada um dos visados na sequência desta ação e analisará as oportunidades de melhoria regulamentar, bem como as eventuais práticas contraordenacionais.

A tabela seguinte sistematiza, para cada obrigação legal ou regulamentar, a percentagem de entidades que cumpria ou não cumpria.

Obrigação	Cumprimento (%)	Incumprimento (%)
Ter página na internet	99	1
Apresentar propostas públicas de fornecimento de energia elétrica (BTN)	76	24
Apresentar propostas públicas de fornecimento de gás (<10000m ³)	75	25
Divulgar a metodologia de cáculo do valor da caução e as suas atualizações	57	43
Divulgar informação disponível sobre a existência e as condições de acesso à tarifa social	89	11
Identificar as entidades de resolução alternativa de litígios a que se encontrem vinculados	63	37
Divulgar a lista de prestadores de serviço, por concelho, habilitados a realizar obras de ligações às redes	54	46
Disponibilizar o formulário para as ligações redes	62	38
Disponibilizar o Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados	54	46
Divulgar informação atualizada quanto ao tipo de fornecimentos elétricos abrangidos pela atividade de comercialização	73	27
Divulgar na internet a metodologia utilizada para a proposta de perfis de consumo apresentada à ERSE	5	95
Disponibilizar os procedimentos a utilizar no serviço de atendimento aos utilizadores da rede de distribuição	50	50
Disponibilizar uma página na internet aut�noma das páginas das restantes entidades que atuam no SEN	100	0
Disponibilizar os procedimentos de atendimento aos clientes (SEN)	77	23
Disponibilizar os procedimentos a utilizar no serviço de atendimento aos clientes (SNG)	9	91
Divulgar os planos de monitorização da qualidade de energia elétrica e resultados obtidos	62	38
Divulgar os resultados das monitorizações de pressão e características do gás	100	0
Disponibilizar os relatórios da qualidade de serviço	46	54
Divulgar hiperligação para livro de reclamações eletr�nico	88	12