

INTRODUÇÃO

As reclamações e os pedidos de informação são de grande utilidade para a ERSE. Conduzem à difusão de conselhos aos consumidores através de “Anotes” e “Dicas” ou de “Alertas Más Práticas”, à elaboração de “Recomendações” dirigidas a agentes do setor, a medidas regulamentares ou a 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. Selecciona também, trimestralmente, uma reclamação-tipo, um tema ou uma ação que tenha envolvido a ERSE.

SIGLAS E ABREVIATURAS

ER - Entidade Reclamada

GN - Gás Natural

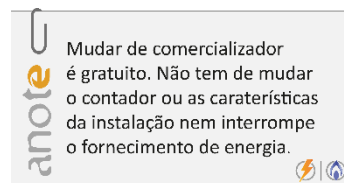
GPL - Gases de Petróleo Liquefeito

SE - Setor Elétrico

SPN - Setor Petrolífero Nacional

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE RECLAMAÇÕES E PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

No 1.º trimestre de 2021, a ERSE recebeu **10 317** reclamações, das quais 998 foram reaberturas de processos. Registou-se, assim, um aumento de 69% face às 6 111 reclamações registadas no 1.º trimestre de 2020 (Figura 1) e de 52% relativamente às 6 770 reclamações recebidas no 4.º trimestre de 2020.



O número de pedidos de informação recebidos na ERSE no 1.º trimestre de 2021 aumentou 62% em termos homólogos, passando de 455 no 1.º trimestre de 2020 para 737 no 1.º trimestre de 2021 (Figura 2). Face ao 4.º trimestre de 2020 (428) registou-se um aumento de 72%.

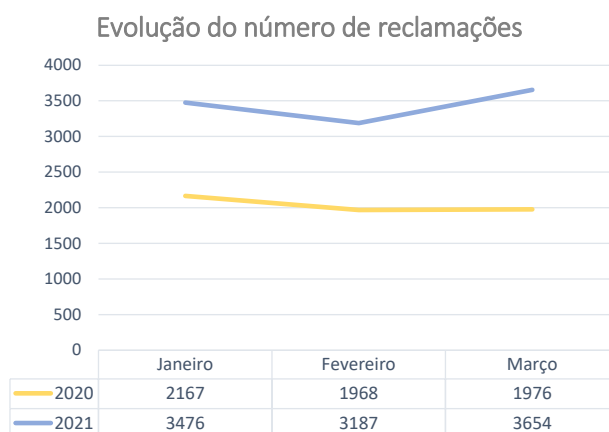


Figura 1

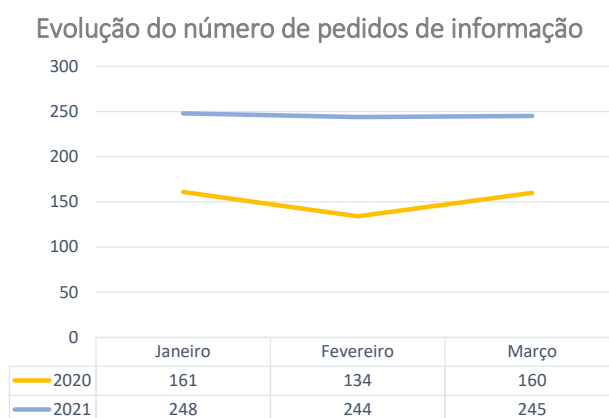


Figura 2

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES E PEDIDOS DE INFORMAÇÃO 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”, o “GPL” canalizado e o setor do gás natural (GN) acompanham esta tendência de subida. Enquanto o setor de “Outros Temas” (integram maioritariamente o subsector dos combustíveis líquidos) apresentam uma descida do número de reclamações.

Nos pedidos de informação dirigidos à ERSE, regista-se também um aumento em todos os setores, com exceção de “Outros Temas”, quando comparado com o 1.º trimestre de 2020 (Figura 4).

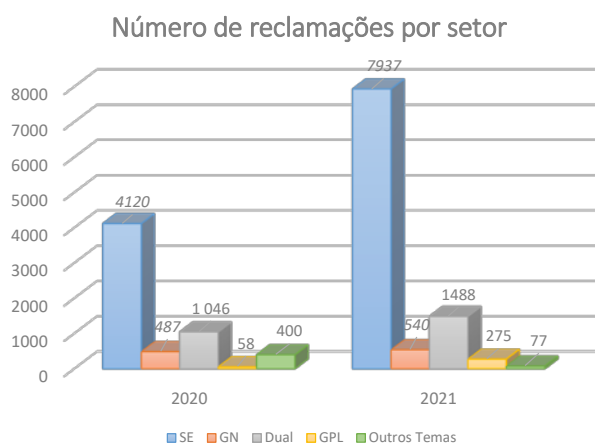


Figura 3

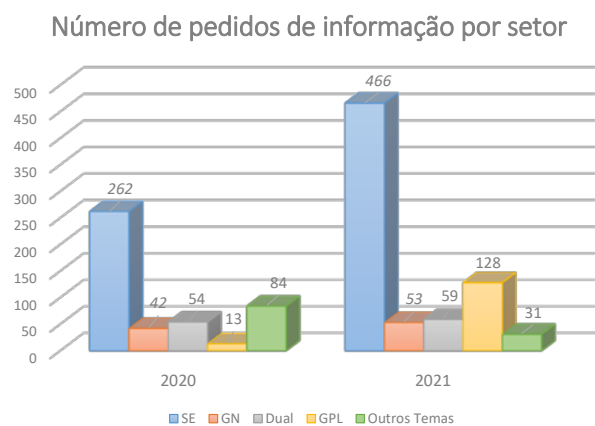


Figura 4

TEMAS DAS RECLAMAÇÕES E PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

Os temas mais reclamados pelos consumidores de eletricidade são a faturação, o contrato de fornecimento e as questões relativas à qualidade de serviço técnica. No setor do gás natural e do fornecimento dual (eletricidade e gás natural), existe uma maior incidência nos temas da faturação, seguindo-se os da contratação (Tabela 1).

Temas das reclamações

Temas	SE		GN		Dual		GPL	
	1.º T 2020	1.º T 2021	1.º T 2020	1.º T 2021	1.º T 2020	1.º T 2021	1.º T 2020	1.º T 2021
Contratação	791	1663 ↑	154	142 ↓	274	487 ↑	9	6 ↓
Faturação	1423	2553 ↑	148	181 ↑	529	638 ↑	33	38 ↑
Interrupção do fornecimento	379	556 ↑	51	60 ↑	62	83 ↑	10	19 ↑
Ligação à rede	99	343 ↑	18	17 ↓	7	9 ↑	1	1 ↔
Medição	242	489 ↑	17	26 ↑	25	42 ↑	1	2 ↑
Mobilidade Elétrica	11	37 ↑	-	-	-	-	-	-
Mudança de comercializador	14	45 ↑	6	5 ↓	4	11 ↑	-	-
Qualidade de Serviço Comercial	401	761 ↑	40	47 ↑	121	173 ↑	1	2 ↑
Qualidade de Serviço Técnica	318	823 ↑	11	9 ↓	-	-	-	1 ↑
Reparação	-	-	-	-	-	-	-	-
Tarifas/Preços	74	144 ↑	9	19 ↑	24	45 ↑	1	3 ↑
Outros	768	798 ↑	33	34 ↑	-	-	2	5 ↑

Tabela 1

Nos pedidos de informação, no setor do fornecimento dual são igualmente os temas da faturação e do contrato de fornecimento que suscitam mais questões. Relativamente aos consumidores de eletricidade e de GN, separadamente, as questões incidem mais sobre as tarifas e preços e outros temas. (Tabela 2).

Temas dos pedidos de informação

Temas	SE		GN		Dual		GPL	
	1.º T 2020	1.º T 2021	1.º T 2020	1.º T 2021	1.º T 2020	1.º T 2021	1.º T 2020	1.º T 2021
Contratação	35	70 ↑	4	4 ↔	13	17 ↑	3	4 ↑
Faturação	82	106 ↑	19	7 ↓	23	20 ↓	1	2 ↑
Interrupção do fornecimento	10	19 ↑	1	- ↓	-	1 ↑	-	2 ↑
Ligação à rede	2	12 ↑	4	4 ↔	-	-	-	-
Medição	26	36 ↑	-	1 ↑	1	2 ↑	-	-
Mobilidade Elétrica	-	4 ↑	-	-	-	-	-	-
Mudança de comercializador	6	14 ↑	-	1 ↑	-	1 ↑	-	-
Qualidade de Serviço Comercial	27	43 ↑	4	4 ↔	13	9 ↓	2	3 ↑
Qualidade de Serviço Técnica	6	12 ↑	-	-	-	-	1	- ↓
Reparação	-	-	-	-	-	-	-	-
Tarifas/Preços	38	88 ↑	4	20 ↑	4	9 ↑	2	19 ↑
Outros	114	190 ↑	6	12 ↑	-	-	4	1 ↓

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 1.º trimestre de 2021 foram concluídos **9 511** processos, **6 097** 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 entidade reclamada enviada ao consumidor.

Em **1 980** 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, **739** 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).

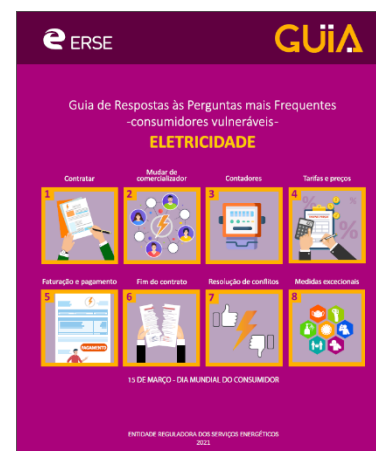


Figura 5

15 DE MARÇO

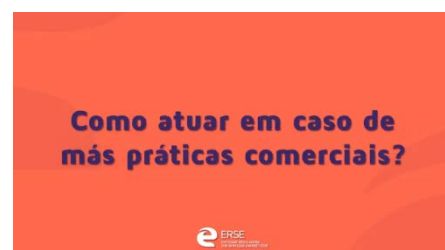
DIA MUNDIAL DO CONSUMIDOR

No âmbito das comemorações do Dia Mundial do Consumidor, a ERSE publicou o Guia de Respostas às Perguntas Mais Frequentes (Eletricidade) – Consumidores Vulneráveis.



COMO ATUAR EM CASO DE MÁSPRÁTICAS COMERCIAIS?

CLIQUE PARA VER O VÍDEO E SABER COMO AGIR



EMPRESAS

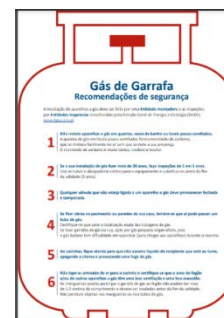
Na tabela 3 apresenta-se o número de reclamações dirigido a cada entidade. A análise deve ter em consideração o respetivo número de clientes, informação que pode ser consultada no [Boletim do Mercado Liberalizado – Eletricidade](#) e no [Boletim do Mercado Liberalizado – Gás Natural](#).

1.º trimestre 2020		1.º trimestre 2021	
Empresas	N.º de Pedidos	Empresas	N.º de Pedidos
A Eléctrica Moreira de Cónegos	1	Aldro Energia	8
Aldro Energia	1	Alfa Energia	5
Audax Energia	5	Audax Energia	23
Axpo Energia	5	Axpo Energia	11
Axpo Iberia	1	Axpo Iberia	1
Beirgás	5	Beirgás	6
Bongás - Energias	1	Bongás - Energias	1
Casa do Povo de Valongo do Vouga	1	Coop. A Lord	2
Chamazul - Comércio e Montagens de Gás	1	Coop. S. Simão de Novais	5
Coop. S. Simão de Novais	2	Coop.de Vale d' Este	1
Coop. Eléctrica de Vale d' Este	3	Coopérnico	2
Dianagás - Soc. Dist. Gás Natural Évora	2	Coprel	1
Digal - Distribuição e Comércio	2	Dianagás - Soc. Dist. Gás Natural Évora	1
Dorotea Gás	1	Digal - Distribuição e Comércio	6
Duriensgás - Soc. Dist. Gás Natural Douro	2	Duriensgás - Soc. Dist. Gás Natural Douro	6
EDA	25	EDA - Eletricidade dos Açores	19
EDP Comercial	2532	EDP Comercial	3722
EDP Distribuição	1114	EDP Gás Serviço Universal	46
EDP Gás Serviço Universal	54	EEM - Empresa de Eletricidade da Madeira	3
EDP Serviço Universal (SU Eletricidade)	353	Empresas de combustíveis	53
EEM	10	ENAT	3
ELEC Energy	1	Endesa Energia	1442
Empresas de combustíveis	76	E-Redes	2429
ENAT	1	Galp Power	539
Endesa Energia	898	Gascan	26
Frederico A. Vasconcelos (Herdeiros)	1	Gasinsular	1
Galp Power	497	Goldenergy	350
Gas Natural Serviços	4	HEN - Serviços Energéticos	1
Gascan	14	Iberdrola Clientes Portugal	600
Gasinsular	4	Iberdrola Clientes, S.A.U	2
Goldenergy	115	Lisboagás Comercialização	30
Iberdrola Clientes Portugal	217	Lisboagás GDL	30
Iberdrola Clientes, S.A.U	1	Logica Energy	3
Lisboagás Comercialização	20	Lusidaenergia, S.A. (Luzigás)	1
Lisboagás GDL	25	Lusitaniagás - Comp. de Gás do Centro	10
Lusidaenergia	1	Lusitaniagás Comercialização	8
Lusitaniagás - Comp. de Gás do Centro	9	Luzboa	22
Lusitaniagás Comercialização	6	Marques & Sousa Energia	3
LUZBOA	2	MEO Energia (PT LIVE)	68
Medigás - Soc. Dist. Gás Natural Algarve	3	Muon Electric	28
MOBI.E	2	Nabilia Energia	17
Petróleos de Portugal - Petrogal	21	Naturgy Iberia (Gas Natural Serviços)	27
PH Energia (Energia Simples)	5	OZ Energia Canalizado	1
PRIQ.E	2	Petróleos de Portugal - Petrogal	28
REN Portgás Distribuição	32	PH Energia (Energia Simples)	24
Rolear	2	Power Dot	2
Rubisgás	9	REN Portgás Distribuição	20
Setgás - Soc. Dist. Gás Natural	3	Rubisgás	8
Setgás Comercialização	11	Sesigás - Comércio de Gás	1
Sonorgás	2	Setgás - Soc. Dist. Gás Natural	5
Tagusgás	2	Setgás Comercialização	5
Yaluz	1	Sonorgás	2
YLCE - Enforcesco	3	SU Eletricidade	624
		Tagusgás	12
		Tagusgás Propano	1
		YLCE - Enforcesco	22

Tabela 3

NOVOS MATERIAIS INFORMATIVOS

No 1.º trimestre, a ERSE produziu dois novos folhetos sobre a troca de garrafas de gás e cuidados de segurança a observar no seu uso.



NOVA LINHA INFORMATIVA: SÍNTESE DE DOCUMENTOS TÉCNICOS

Com o objetivo de tornar mais universal o conhecimento sobre o setor, a ERSE publicou um folheto sobre o regime de apoio extraordinário ao consumo de eletricidade e uma síntese do Regulamento do Plano de Promoção da Eficiência no Consumo de Energia (PPEC).



TEMA DO TRIMESTRE

COVID- 19: MEDIDAS EXCECIONAIS EM 2021

A ERSE, face à continuação da pandemia de COVID-19 e à permanência do estado de emergência, e depois de em 2020 ter aprovado um conjunto de medidas excecionais e urgentes, procedeu à aprovação de outras medidas excecionais, em especial a adoção de regras para pagamento faseado das faturas de energia.

As medidas excecionais para 2021 encontram-se previstas no [Regulamento de Medidas Excecionais no âmbito do Sistema Elétrico Nacional e do Sistema Nacional de Gás Natural](#), que estabelece regras que assegurem o funcionamento de toda a cadeia de fornecimento de energia.

1) QUAIS AS MEDIDAS PARA OS CONSUMIDORES DE ELETRICIDADE EM SITUAÇÃO DE DESEMPREGO, DE QUEBRA DO RENDIMENTO FAMILIAR IGUAL OU SUPERIOR A 20% E DE INFEÇÃO PELA DOENÇA COVID-19?

Planos de pagamentos: O fornecedor está obrigado a disponibilizar um plano de pagamento em prestações das faturas emitidas desde 1 de janeiro de 2021 e enquanto durar o estado de emergência, não podendo exceder a data de 30 de junho de 2021. Esta informação deve constar na fatura.

Número de prestações: pode variar entre 6 e 12, podendo o consumidor acordar um número inferior.

Valor mínimo da prestação: valor mínimo de cada prestação será de 5 euros, exceto a última que pode ser inferior.

Pagamento: O pagamento da primeira prestação pode ser adiado até 60 dias a contar da data limite de pagamento constante da fatura e não haverá juros de mora ou outros encargos para o consumidor.

É igualmente estabelecida a possibilidade de fracionamento do pagamento das faturas de eletricidade e/ou de gás para os restantes clientes, desde que solicitem junto do fornecedor o pagamento em prestações, sendo apenas aplicável a faturas emitidas a partir de 1 de janeiro de 2021 e enquanto durar o estado de emergência, não podendo exceder a data de 30 de junho de 2021.

2) O QUE DEVEM FAZER OS CONSUMIDORES PARA FICAREM ABRANGIDOS PELAS MEDIDAS EXCECIONAIS?

Os consumidores devem enviar aos fornecedores uma declaração sob compromisso de honra que ateste a quebra de rendimentos do agregado familiar igual ou superior a 20% e ficar disponíveis para fornecer posteriormente documentos que o comprovem (recibos de vencimento, declaração da entidade patronal ou pagadora, ou outros documentos obtidos dos portais da Autoridade Tributária e Aduaneira e da Segurança Social). O termo da demonstração da quebra de rendimentos consta da [Portaria n.º 149/2020](#), de 22 de junho.

3) REALIZAÇÃO/COMUNICAÇÃO DE LEITURAS DE CONSUMO E ATUAÇÃO NO LOCAL DE CONSUMO

Durante o estado de emergência, fica proibida a entrada nas instalações dos consumidores de eletricidade e ou de gás natural, para recolha de leituras ou para outras intervenções no local de consumo, salvo em caso de avaria, de manutenção das condições de segurança ou para repor o fornecimento a pedido expresso do consumidor.

Os operadores de rede de distribuição devem reforçar os mecanismos de comunicação alternativa da leitura de consumo, designadamente pelo fornecimento da leitura diretamente pelos clientes e sem custos associados.

A proibição não abrange as zonas de utilização comum de prédios, nem outros lugares de uso não privativo.