

## BOLETIM DO APOIO AO CONSUMIDOR DE ENERGIA - ACE

JULHO | 2024

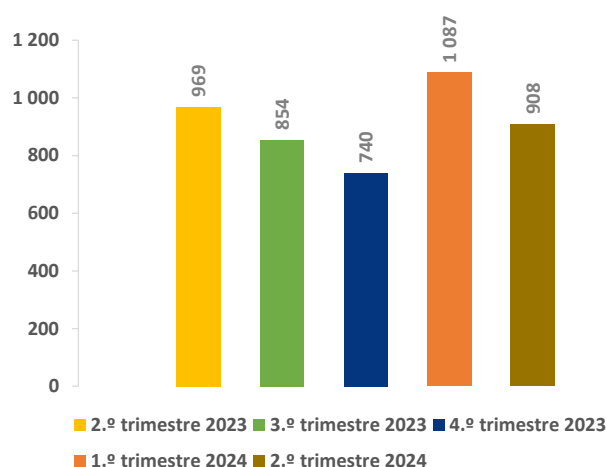
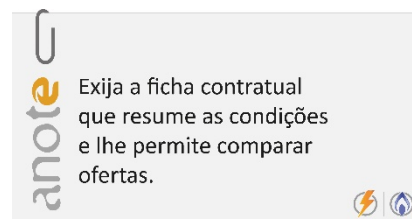
Trimestralmente, o Boletim do ACE procura retratar as atividades desenvolvidas no âmbito do Apoio ao Consumidor de Energia da ERSE, destacando-se:

- A receção das reclamações junto das empresas de eletricidade, de gás natural, mobilidade elétrica e de GPL canalizado efetuadas no Livro de Reclamações (formatos físico e eletrónico).
- A resposta a pedidos de informação dirigidos à ERSE.
- As intervenções solicitadas à ERSE no âmbito da resolução alternativa de litígios.
- O atendimento telefónico prestado pela ERSE aos consumidores.
- As ações de informação/formação organizadas e participadas pela ERSE.
- Os materiais informativos e pedagógicos elaborados.

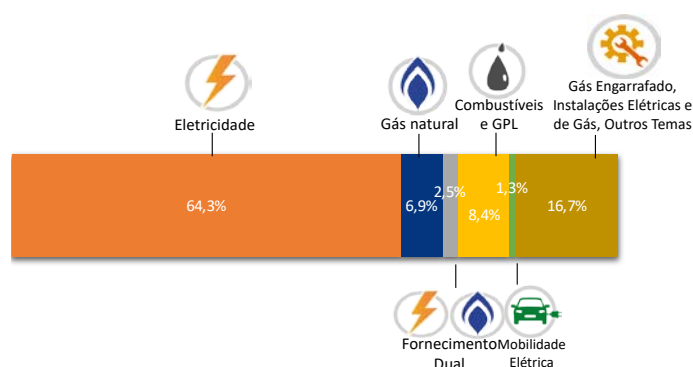
A ERSE lançou uma nova ferramenta interativa que permite consultar informação estatística relativa à qualidade de serviço comercial prestada pelos comercializadores e operadores de rede de distribuição de eletricidade e gás natural, proporcionando um melhor conhecimento sobre o desempenho das empresas destes setores, especificamente sobre atendimentos (telefónico e presencial), resposta a pedidos de informação e reclamações (ver destaque na última página).

### PEDIDOS DE INFORMAÇÃO À ERSE

No 2.º trimestre de 2024, a ERSE registou a entrada de um total de 908 pedidos de informação, registando assim uma diminuição de 16% face ao trimestre anterior. Relativamente ao período homólogo do ano anterior representa uma redução de 6%.



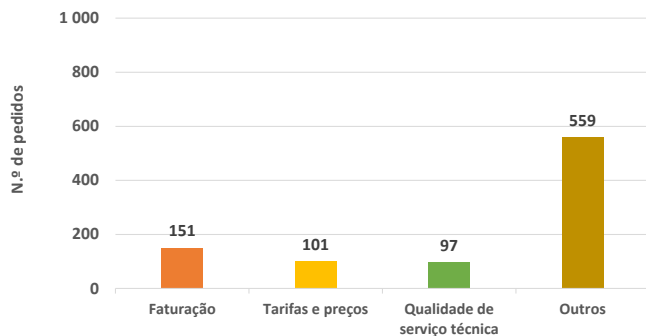
O setor da eletricidade manteve-se com o maior número absoluto de solicitações por parte dos consumidores (64,3%), explicado pelo facto de o número de clientes na eletricidade ser superior.



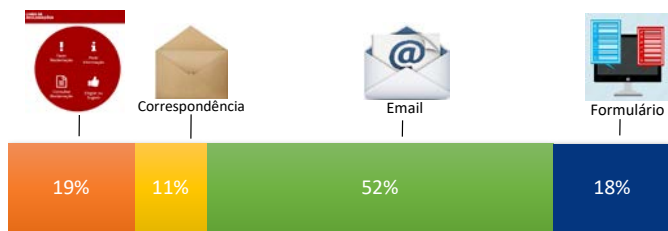
Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

Os três temas mais frequentes nos pedidos de informação são a faturação, as tarifas e preços e a qualidade de serviço técnica representando, em conjunto, 38,4% dos pedidos de informação dirigidos à ERSE no 2.º trimestre de 2024. Nos “outros” temas

incluem-se, nomeadamente, o contrato de fornecimento, a mudança de comercializador e a medição e leituras.

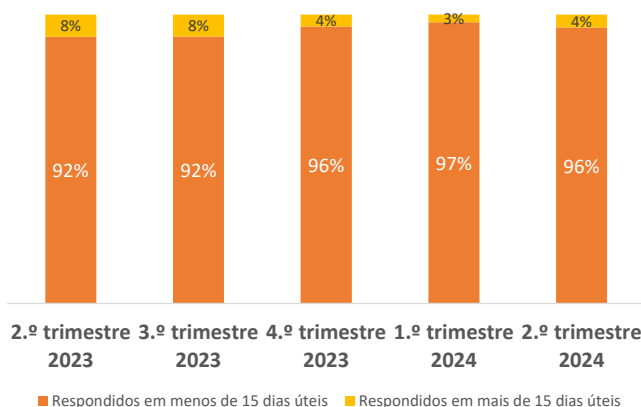


Estes pedidos de informação foram maioritariamente enviados à ERSE através de email (52%), seguindo-se a plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico (19%), que disponibiliza a opção “Pedir informação” diretamente à entidade reguladora/fiscalizadora competente.



Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

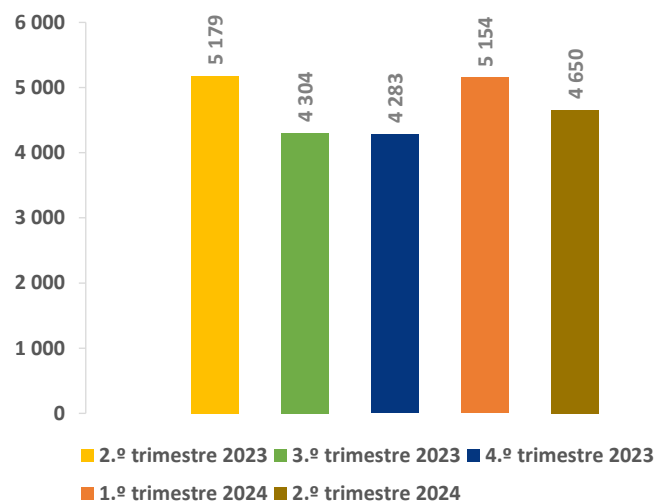
No 2.º trimestre de 2024, 96% dos pedidos de informação foram respondidos pela ERSE em prazo inferior a 15 dias úteis.



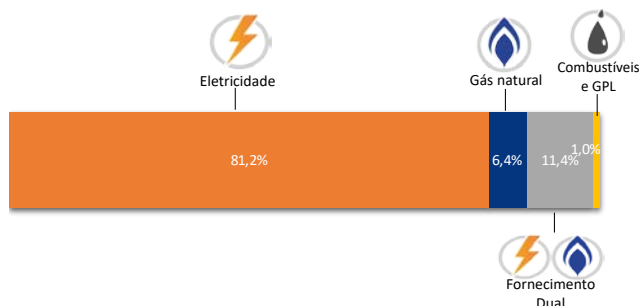
■ Respondidos em menos de 15 dias úteis ■ Respondidos em mais de 15 dias úteis

## RECLAMAÇÕES NO LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Conforme previsto no regime jurídico do Livro de Reclamações, os prestadores de serviços a consumidores nos setores regulados pela ERSE 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 ou em prazo inferior, se estabelecido contratualmente. À ERSE cabe, neste domínio, a verificação da existência de indícios de contraordenação.



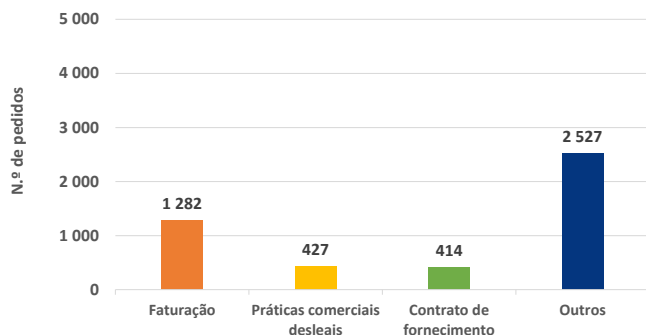
No 2.º trimestre de 2024, o número de reclamações apresentadas, face ao trimestre anterior, registou uma redução de cerca de 10%, assim como relativamente ao trimestre homólogo do ano anterior.



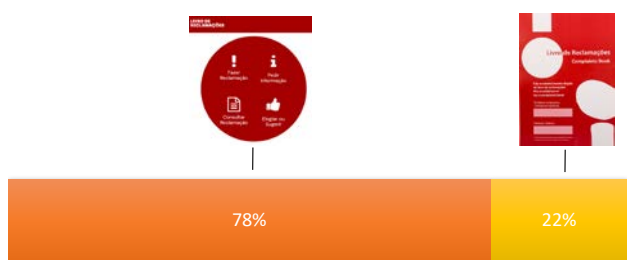
Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

Nos últimos quatro trimestres, as reclamações apresentadas através dos livros de reclamações (físico e eletrónico) incidiram principalmente sobre o setor elétrico (81,2%), seguindo-se as relativas ao fornecimento dual (eletricidade e gás natural), com 11,4%.

Os três temas mais reclamados - faturação, práticas comerciais desleais e contrato de fornecimento - representaram 45,7% das reclamações apresentadas pelos consumidores nos livros de reclamações, no 2.º trimestre de 2024.



O Livro de Reclamações Eletrónico foi a origem de 78% das reclamações recebidas na ERSE, no 2.º trimestre de 2024, tendo sido utilizado o Livro de Reclamações em papel para os restantes 22% das reclamações efetuadas por este meio.



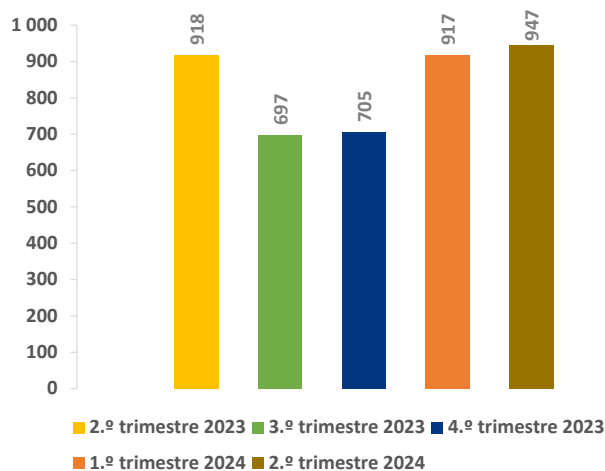
Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

Os comercializadores e operadores das redes de distribuição de eletricidade e de gás natural recebem reclamações dos seus clientes através de diversos canais (atendimento presencial, telefónico e escrito, designadamente, carta, *email*, livro de reclamações e *online*).

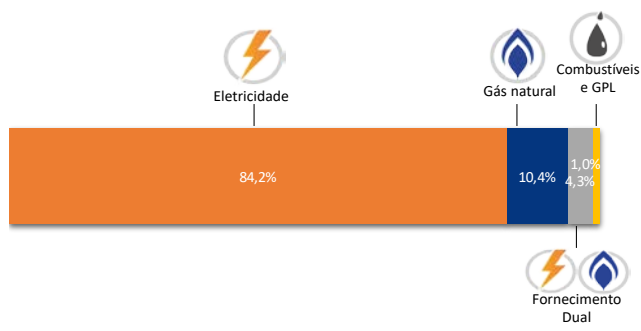
## INTERVENÇÃO DA ERSE NA RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

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](#), designadamente com os centros 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, célere e habitualmente não tem custos para o consumidor.

No 2.º trimestre de 2024, o número de pedidos de intervenção da ERSE aumentou 3% relativamente ao trimestre anterior e ao período homólogo do ano anterior.

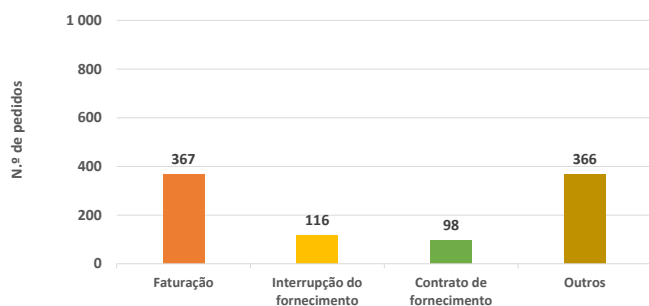


A maioria dos pedidos de intervenção da ERSE são sobre o setor elétrico (84,2%).



Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

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

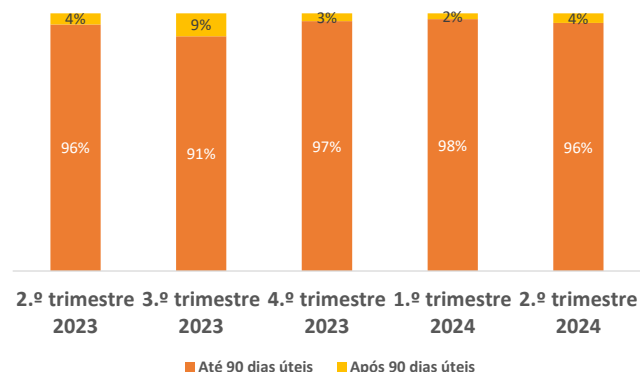


Os pedidos de intervenção sobre um litígio chegam à ERSE principalmente por email ou através do preenchimento do formulário disponível na página da ERSE na internet.

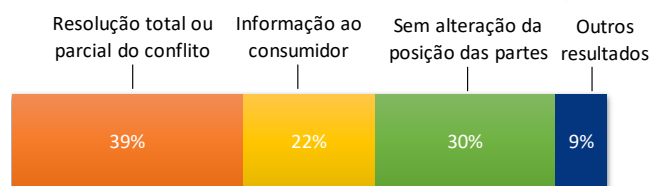


Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

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 2.º trimestre de 2024, ocorreu em prazo inferior a 90 dias úteis.



Em 39% dos casos em que a ERSE foi solicitada a intervir, as pretensões dos consumidores foram total ou parcialmente satisfeitas e, em 22%, foi prestada a informação necessária ao esclarecimento do consumidor. Em “outros resultados” incluem-se situações diversas, designadamente desistências por parte do reclamante e arquivamentos por falta de resposta do reclamante.

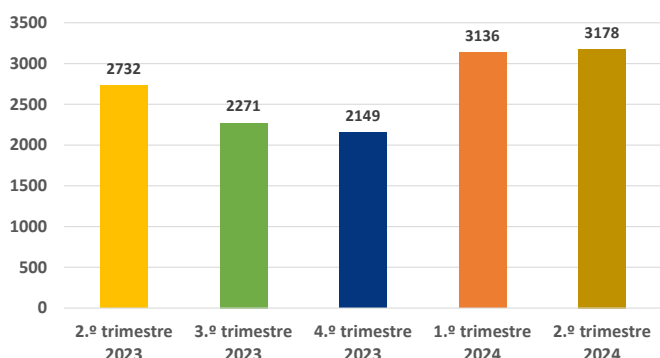


Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

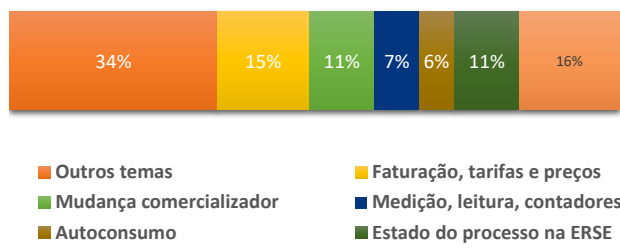
## ATENDIMENTO TELEFÓNICO

A ERSE disponibiliza um serviço de atendimento telefónico aos consumidores entre as 9h00 e as 19h00 (dias úteis), permitindo responder à maioria das questões (90% no 2.º trimestre). As situações mais complexas são encaminhadas para uma 2.ª linha, recebendo o consumidor a devolução da chamada, habitualmente nas 24 horas seguintes.

O número de chamadas recebidas no 2.º trimestre foi semelhante ao trimestre anterior.



Os temas que suscitam maior número de contactos pelos consumidores são os relacionados com a fatura, a mudança de comercializador, o contrato e respetivos preços e a leitura e medição dos contadores.



Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

A partir do mês de abril, a ERSE passou a contactar ativamente os consumidores com processos mais complexos em tratamento no sentido de prestar informação adicional.

## MATERIAIS PEDAGÓGICOS

Com o objetivo de tornar mais universal o conhecimento sobre o setor, a ERSE publica materiais informativos.



(clique na imagem para aceder)

## FORMAÇÃO

A ERSE desenvolve 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 2.º trimestre de 2024, realizaram-se cinco ações de formação sobre os temas: Ligações às redes, Simplificar o mundo da energia, Apropriação indevida de energia e duas sessões desenhadas à medida das questões colocadas pelos Centros de Arbitragem. No total participaram 109 pessoas.



(clique nas imagens para aceder)

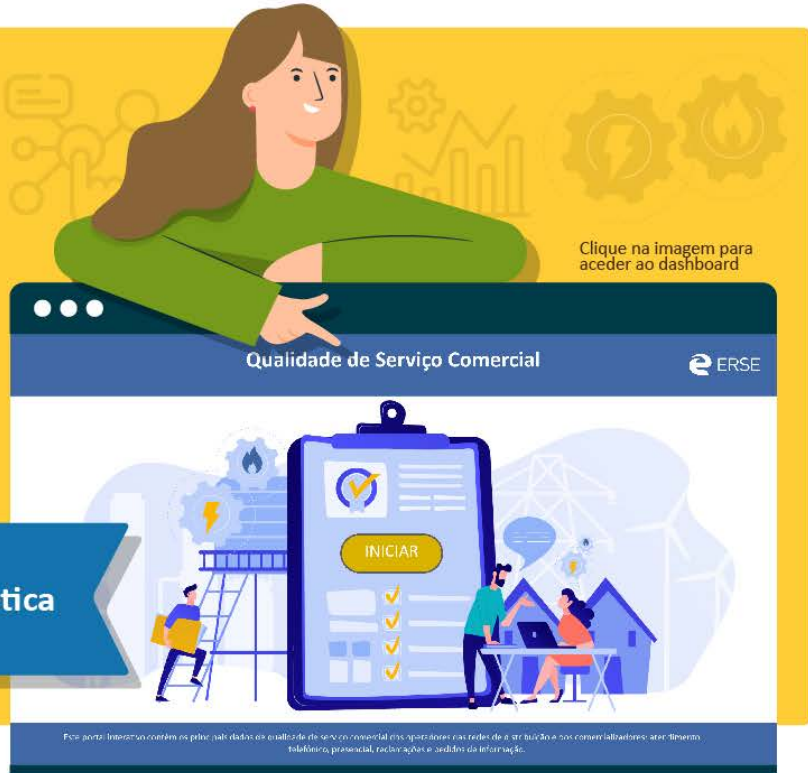


## NOVA FERRAMENTA INTERATIVA SOBRE QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL

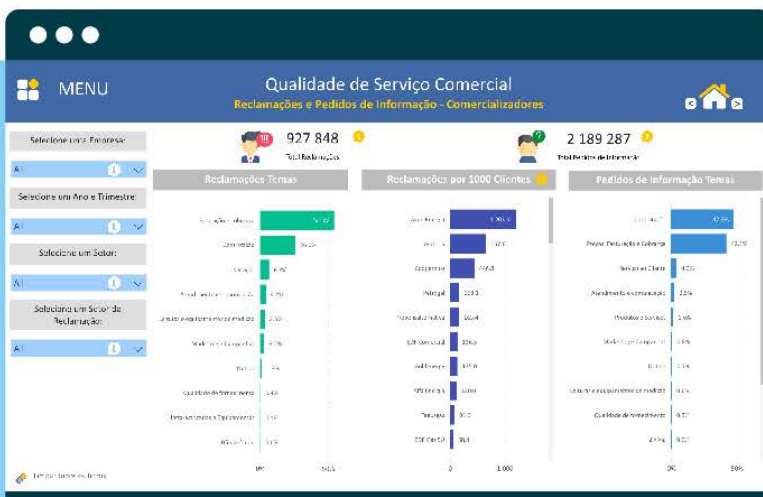
A ERSE lançou uma nova ferramenta interativa que disponibiliza informação estatística relativa à qualidade de serviço comercial prestada pelos comercializadores e operadores de rede de distribuição de eletricidade e gás natural.

A consulta destes dados permite aos consumidores consultar dados históricos com detalhe trimestral, avaliando a evolução da qualidade e a comparação entre os vários agentes.

Clique na imagem para aceder ao dashboard



Contribui-se assim para a promoção da literacia energética dos consumidores.



Atualmente é disponibilizada informação sobre:

- ▶ atendimento telefónico (várias linhas);
- ▶ atendimento presencial com informação sobre cada centro de atendimento;
- ▶ resposta a pedidos de informação e a reclamações.

Através do conhecimento destes dados as empresas são também incentivadas a melhorar a qualidade de serviço prestada ao cliente.

