

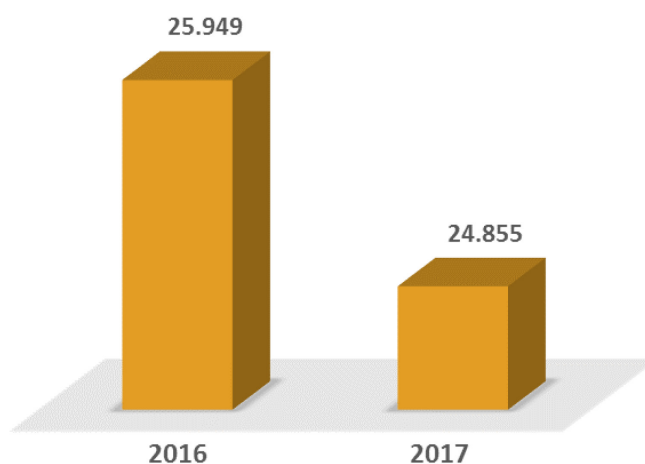
# Comunicado

## ERSE recebeu 24 855 reclamações e pedidos de informação em 2017

A ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos recebeu 24 855 reclamações e pedidos de informação em 2017, menos 4% do que no ano anterior, das quais 5 643 através do Livro de Reclamações Eletrónico. O setor mais reclamado é o da eletricidade e dentro do universo das reclamações os temas que se destacam são os relativos à faturação (8 662) e ao contrato de fornecimento de energia (3 073). No sentido de contribuir para o esclarecimento dos consumidores e agentes do setor, a ERSE realizou o ano passado 12 ações de formação, abrangendo mais de 250 pessoas em todo o país.

A ERSE recebeu 24 855 reclamações e pedidos de informação em 2017, menos 4% do que no ano anterior. Em sentido contrário, a partir de 1 de julho de 2017, aumentaram os pedidos de informação e de reclamações nos setores dos combustíveis e do GPL canalizado e foi iniciado o funcionamento da plataforma digital do Livro de Reclamações Eletrónico.

**Nº de processos recebidos**

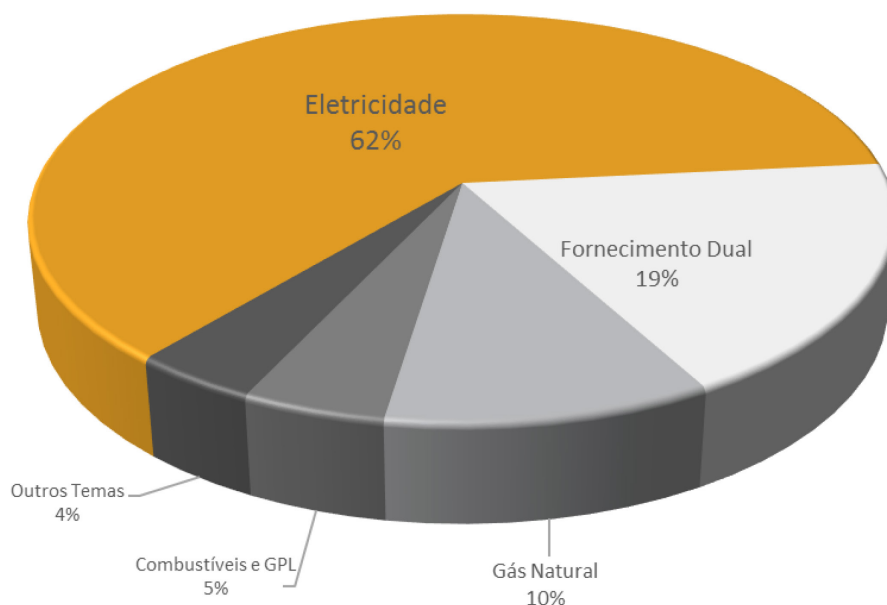


Os setor mais reclamado em 2017 foi o elétrico (62%), sendo o universo de consumidores de eletricidade (cerca de 6 milhões) muito superior ao de gás natural (aproximadamente 1,5 milhões), que representou 10% das reclamações. Já o fornecimento dual (eletricidade e gás natural) revelou uma tendência crescente (19%), ainda que sempre limitado ao número de instalações ligadas às redes de distribuição de gás natural.

O número de reclamações respeitantes aos setores dos combustíveis e do GPL canalizado recebidas na ERSE a partir do dia 1 de julho de 2017 foi 5%. Recorde-se que o novo regime jurídico do Livro de Reclamações atribuiu à ERSE competências apenas para a verificação e o sancionamento do incumprimento daquele regime – recusa da entrega do Livro de Reclamações - nas situações de fornecimento de GPL canalizado e de abastecimento de combustíveis.

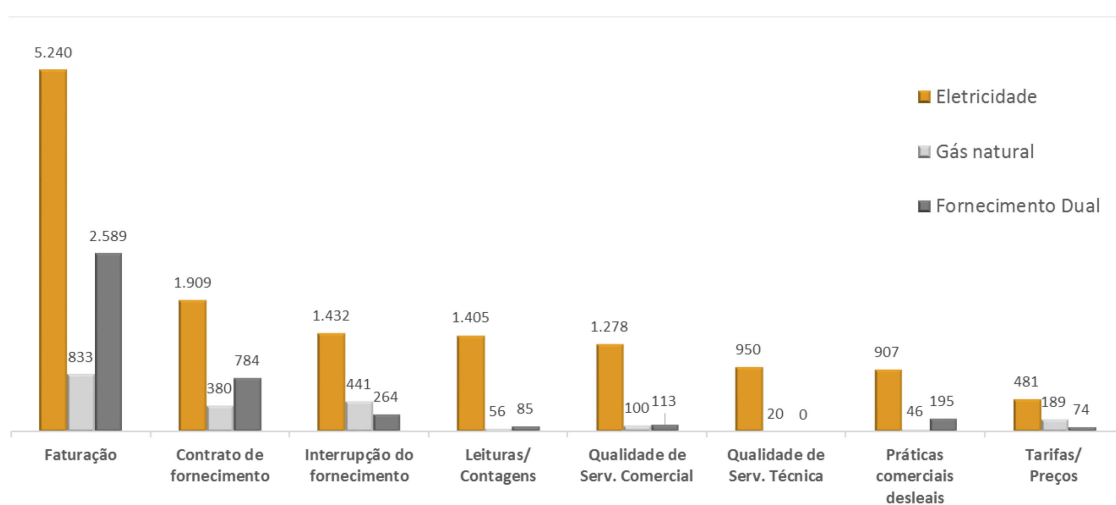
Em “Outros Temas” incluem-se questões muito diversas, designadamente as que não integram as competências da ERSE.

**Pedidos por setor**



Entre os temas mais reclamados destacam-se as questões relativas à faturação (8 662) e ao contrato de fornecimento de energia (3 073).

### Distribuição por temas mais reclamados



Um maior detalhe sobre as reclamações por operador de rede e comercializador de energia fica disponível todos os anos nos relatórios de qualidade de serviço de eletricidade e de gás natural publicados pela ERSE. O último relatório de qualidade de serviço disponibilizado diz respeito ao [setor elétrico](#).

Até 31 de dezembro de 2017, a ERSE recebeu 5 043 reclamações dirigidas aos prestadores dos serviços de fornecimento de eletricidade e de gás natural e 600 pedidos de informação através do Livro de Reclamações Eletrónico.

A ERSE, juntamente com os reguladores de outros serviços públicos essenciais, integrou o projeto piloto de criação do livro de reclamações *online*, que, por ora, na energia se circunscreve aos setores da eletricidade e do gás natural.

### Livro de Reclamações Eletrónico



### Ações da ERSE no sentido da redução da conflitualidade

A ERSE, no quadro das suas atribuições, procura o entendimento das partes nos conflitos de natureza civil ou comercial, mas não pode impor uma solução, papel que cabe aos centros de arbitragem de conflitos de consumo onde a arbitragem é necessária ou aos tribunais, incluindo aos julgados de paz.

A ERSE também utiliza a informação das reclamações para a melhoria continuada do processo regulatório, para ações regulatórias dirigidas e para complementar a sua atuação pedagógica através de ações de formação e de disseminação de informação.

Nesse sentido, a ERSE realizou 12 ações de formação sobre os temas mais reclamados durante o ano de 2017, formando mais de 250 pessoas por todo o país.

Os destinatários das ações do ERSEFORMA foram preferencialmente as entidades com responsabilidades na informação e proteção dos consumidores ou resolução alternativa de litígios (associações consumidores, centros de arbitragem de conflitos de consumo, serviços municipais de informação ao consumidor, etc.). Paralelamente, em parceria com

o IAPMEI, o ERSEFORMA promoveu ações informativas junto de clientes empresariais, também sob a temática da contratação de energia, onde se incluem as questões de medição e faturação.

No Dia Mundial da Energia, a ERSE lançou a iniciativa dos “alertas más práticas”, que emitiu de forma periódica ao longo do ano de 2017. Estes [alertas](#) identificam más práticas relacionadas, apresentando conselhos à população mais vulnerável do ponto de vista informativo sobre como evitar e atuar em determinadas circunstâncias.

A ERSE manterá e multiplicará este tipo de iniciativas, contribuindo para uma maior capacitação do consumidor de energia.

**Lisboa, 21 fevereiro 2018**