OUTUBRO | 2020

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

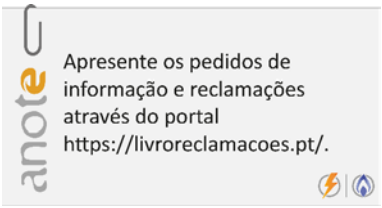
GPL - Gases de Petróleo Liquefeito

SE - Setor Elétrico

SPN - Setor Petrolífero Nacional

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE RECLAMAÇÕES

No 3.º trimestre de 2020, a ERSE recebeu **5 889** reclamações, das quais 584 foram reaberturas de processos. Registou-se, assim, um aumento de 9,25% face às 5 390 reclamações registadas no 3.º trimestre de 2019 (Figura 1) e de 7,67% relativamente às 5 437 reclamações recebidas no 2.º trimestre de 2020.



O número de pedidos de informação recebidos na ERSE no 3.º trimestre de 2020 aumentou 46% em termos homólogos, passando de 280 no 3º trimestre de 2019 para 409 no 3º trimestre de 2020 (Figura 2). Face ao 2.º trimestre de 2020 (565) registou-se uma diminuição de 27% .

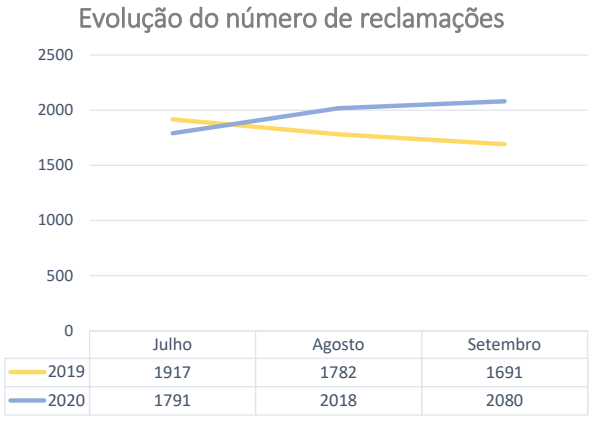


Figura 1

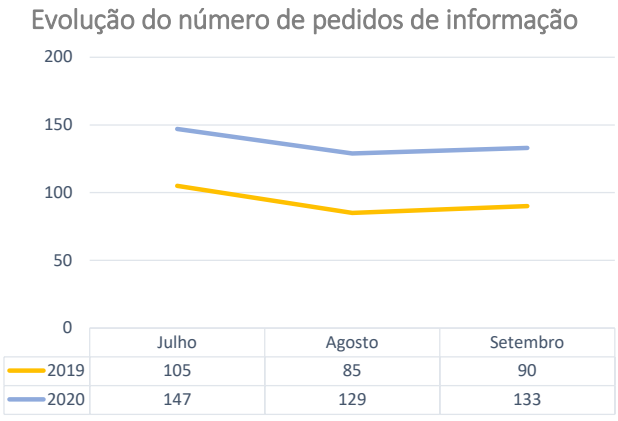


Figura 2

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES POR SETOR

O setor elétrico (SE) continua a ser o mais reclamado, com valores ligeiramente superiores ao trimestre homólogo de 2019 (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, no fornecimento "Dual" e "Outros Temas" e uma ligeira descida no setor do "Gás Natural" e "GPL" canalizado quando comparado com o 3.º trimestre de 2019 (Figura 4).

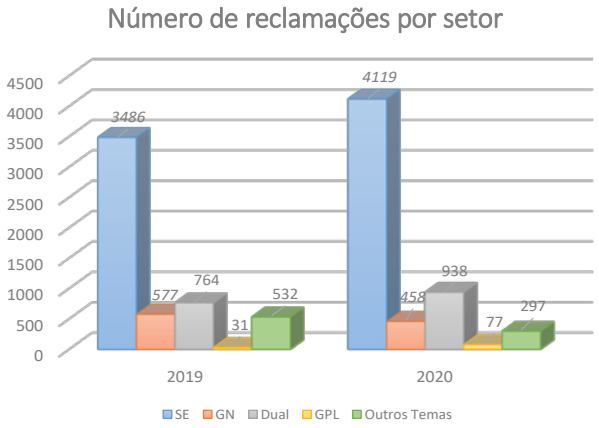


Figura 3

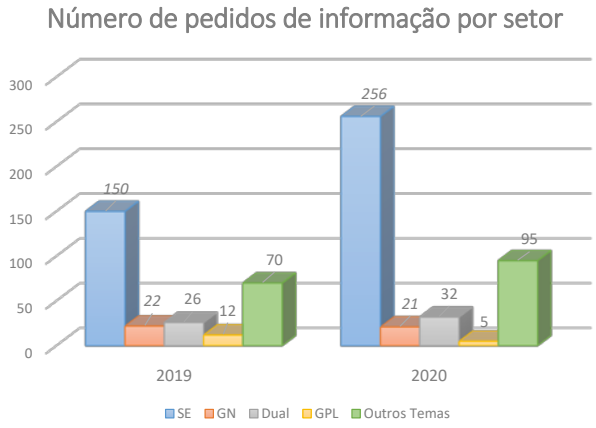


Figura 4

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 faturação, seguindo-se os da contratação (Tabela 1).

Temas das reclamações

Temas	SE			GN			Dual			GPL		
	3º T 2019	3º T 2020		3º T 2019	3º T 2020		3º T 2019	3º T 2020		3º T 2019	3º T 2020	
Contratação	734	923	↑	192	116	↓	279	321	↑	6	8	↑
Faturação	918	1323	↑	171	157	↓	289	347	↑	8	36	↑
Interrupção do fornecimento	341	389	↑	75	56	↓	68	103	↑	10	23	↑
Ligação à rede	167	110	↓	31	17	↓	1	2	↑	1	-	↓
Medição	255	298	↑	27	34	↑	28	34	↑	1	3	↑
Mobilidade Elétrica	12	20	↑	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mudança de comercializador	17	31	↑	2	5	↑	8	13	↑	-	-	-
Qualidade de Serviço Comercial	408	433	↑	40	45	↑	77	112	↑	2	4	↑
Qualidade de Serviço Técnica	222	297	↑	5	6	↑	-	-	-	-	-	-
Reparação	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tarifas/Preços	46	42	↓	2	4	↑	14	6	↓	-	1	↑
Outros	898	550	↓	32	18	↓	-	-	-	3	2	↓

Tabela 1

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

Temas dos pedidos de informação

Temas	SE			GN			Dual			GPL		
	3º T 2019	3º T 2020		3º T 2019	3º T 2020		3º T 2019	3º T 2020		3º T 2019	3º T 2020	
Contratação	28	51	↑	4	6	↑	4	13	↑	1	2	↑
Faturação	34	59	↑	4	2	↓	13	12	↓	2	1	↓
Interrupção do fornecimento	4	10	↑	1	-	↓	1	-	↓	-	-	-
Ligação à rede	6	3	↓	4	4	↔	-	-	-	-	-	-
Medição	11	17	↑	1	-	↓	1	2	↑	-	-	-
Mobilidade Elétrica	8	4	↓	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mudança de comercializador	2	6	↑	-	-	-	-	2	↑	-	-	-
Qualidade de Serviço Comercial	25	33	↑	1	-	↓	5	-	↓	1	-	↓
Qualidade de Serviço Técnica	5	11	↑	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reparação	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tarifas/Preços	7	18	↑	2	3	↑	2	3	↑	1	-	↓
Outros	90	139	↑	5	6	↑	-	-	-	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 3.º trimestre de 2020 foram concluídos **5 488** processos, **2 720** dos quais tiveram origem nos livros de reclamações (físico e eletrónico), tendo sido prestada informação complementar ao consumidor, na sequência da receção e da análise da cópia da resposta da ER enviada ao consumidor.

Em **1 821** 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, **478** 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).

Resultados

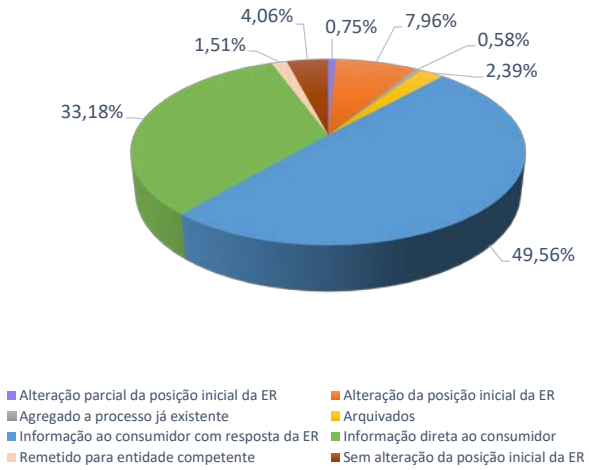


Figura 5

CORTES NO FORNECIMENTO DE ENERGIA

CLIQUE NA IMAGEM PARA SABER O QUE MUDOU

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.

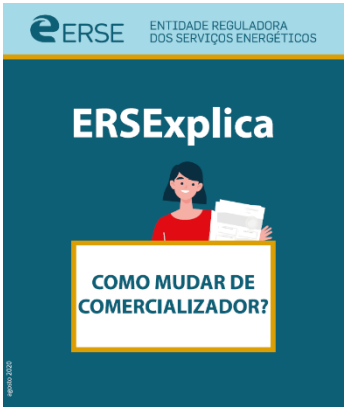
3.º trimestre 2019	
Empresas	*N.º de Pedidos*
Aldro Energia	6
Audax Energia	11
Axpo	1
Beiragás	8
Coop. Elétrica A Celer	2
Coop. Elétrica A Lord	2
Coop. Elétrica de Vale D'Este	2
Coop. Elétrica S. Simão de Novais	1
Dianagás - Soc. Dist.Gás Natural Évora	2
Digal	2
Duriensegás - Soc. Dist. Gás Natural Douro	3
EDA	17
EDP Comercial	1 860
EDP Distribuição	1 207
EDP Gás Serviço Universal	54
EDP Serviço Universal (SU Eletricidade)	230
EEM	10
ELEC Energy	1
Empresas de Combustíveis	281
Endesa Energia	663
Galp Power	466
Gas Natural Servicios	7
Gascan	8
Gasilima	1
Goldenergy.	118
HEN	1
Iberdrola	222
Iberdrola Clientes SAU	10
Jafplus	1
Lisboagás Comercialização	64
Lisboagás GDL	26
LPGNOM	1
Lusitaniagás - Comp. de Gás do Centro	9
Lusitaniagás Comercialização	16
Luzboa	2
OZ Energia Canalizado	1
Paxgás - Soc. Dist. Gás Natural Beja	2
Petróleos de Portugal	10
PH Energia (Energia Simples)	7
REN Portgás Distribuição	27
Rubisgás	5
Setgás - Soc. Dist. Gás Natural	6
Setgás Comercialização	9
Sonorgás	2
Spelta	1
Tagusgás	6
YLCE - Enforcesco	1

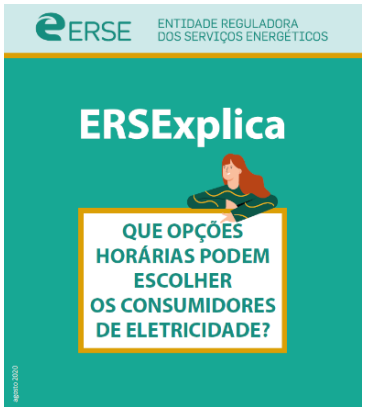
3.º trimestre 2020	
Empresas	*N.º de Pedidos*
Aldro Energia	2
Alfa Energia	1
Audax Energia	14
Axpo Energia	7
Axpo Iberia	2
Beiragás	4
Coop. A Lord	1
Coop. S. Simão de Novais	2
Coopérnico	1
Dianagás - Soc. Dist. Gás Natural Évora	2
Digal - Distribuição e Comércio	2
Duriensegás - Soc. Dist. Gás Natural Douro	3
EDA - Eletricidade dos Açores	20
EDP Comercial	2501
EDP Distribuição (E-Redes)	1029
EDP Gás Serviço Universal	46
EDP Serviço Universal (SU Eletricidade)	258
EEM - Empresa de Eletricidade da Madeira	20
Empresas de combustíveis	71
Endesa Energia	861
Galp Power	335
Gascan	15
Gasinsular	1
Gasprocar	1
Goldenergy	190
Iberdrola Clientes Portugal	256
Iberdrola Clientes, S.A.U	9
KLC - Kilometer Low Cost	1
Lisboagás Comercialização	28
Lisboagás GDL	23
Lusiadaenergia (Luzigás)	4
Lusitaniagás - Comp. de Gás do Centro	7
Lusitaniagás Comercialização	4
LUZBOA	4
Medigás - Soc. Dist. Gás Natural Algarve	4
MOBI.E	6
Mobiletric	2
Muon Electric	6
Nabalia Energia	1
Naturgy Iberia (Gas Natural Servicios)	8
OZ Energia Canalizado	1
Petróleos de Portugal - Petrogal	25
PH Energia (Energia Simples)	10
PT Live	11
REN Portgás Distribuição	31
Rubisgás	23
Setgás - Soc. Dist. Gás Natural	11
Setgás Comercialização	13
Sodigás Açores	3
Spelta Produtos Petroliferos	1
Tagusgás	5
YLCE - Enforcesco	3

Tabela 3

NOVOS MATERIAIS INFORMATIVOS

No mês de setembro, a ERSE produziu dois novos folhetos baseados nos vídeos com o mesmo tema.





Os folhetos foram distribuídos por cerca de cem entidades, por todo o país, que desempenham um papel muito relevante na informação e resolução de conflitos com os consumidores, tais como associações, centros de informação autárquicos ao consumidor ou centros de arbitragem de conflitos de consumo. Com este novo suporte, em papel e digital, e a colaboração destas entidades, procura-se abarcar um maior número de consumidores.

NOVA LINHA INFORMATIVA: SINTESE DE DOCUMENTOS TÉCNICOS

Com o objetivo de tornar mais universal o conhecimento sobre a sua atividade, a ERSE também procurará doravante sintetizar alguma da documentação mais técnica que produz com relevo para os consumidores de energia. O primeiro exercício de síntese foi feito em setembro com o relatório da qualidade de serviço técnica.

TEMA DO TRIMESTRE

VISITA GUIADA

ÁREA DOS CONSUMIDORES DE ENERGIA NO SITE DA ERSE

Volvidos nove meses desde o lançamento do novo site da ERSE, pode-se fazer um primeiro balanço quanto à utilidade da informação disponibilizada ao consumidor de energia.

NOVA ÁREA DOS CONSUMIDORES DE ENERGIA

Com uma área que lhes é especialmente dedicada, o novo site da ERSE contém muita informação útil para os consumidores de energia, selecionada e organizada a pensar nas suas dúvidas e questões. No topo da página, esse espaço apresenta um conjunto de *banners*, que vão passando, com todos os direitos dos consumidores.

Depois, essa área inclui quatro separadores, com vasta informação relativa a cada um setores regulados – eletricidade, gás natural, mobilidade elétrica e combustíveis e GPL. Dentro de cada um dos separadores, o consumidor pode conhecer um pouco sobre o funcionamento de cada setor ou subsetor da energia e ficar a saber, por exemplo, quem presta serviços e quais, como contratar o fornecimento ou mudar de fornecedor, como ler uma fatura e quais os elementos que a compõem.

ENVIAR PEDIDOS DE INFORMAÇÃO E RECLAMAÇÕES PELO SITE

Em "Informação" encontram-se dois separadores fundamentais para assegurar os direitos do Consumidor:

1) "Pedido de informação ou reclamação" para solicitar informações à ERSE e/ou reclamar junto do seu fornecedor de energia, com cópia para ERSE, através do "Livro de Reclamações Eletrónico".

2) "Resolução de Conflitos de Consumo", que dá a conhecer o papel da ERSE sobre os conflitos em concreto, bem como os outros meios que o consumidor tem ao dispor para resolver o seu problema.

Saiba a que Centro de Arbitragem se dirigir: em caso de conflito de consumo, o consumidor pode ficar logo a saber o Centro de Arbitragem a que se deve dirigir (e os respetivos contactos e condições de atendimento). Basta selecionar o concelho da sua área de residência.

Em destaque, estão ainda cinco separadores: os "Alertas Más Práticas" emitidos pela ERSE, as "Dicas" e os "Anotes", com conselhos úteis, um conjunto de materiais pedagógicos, uma ligação direta aos "Simuladores" da ERSE e aos passos necessários para uma "Mudança de Comercializador" consciente e informada. Todos os materiais pedagógicos e informativos que têm vindo a ser produzidos pela ERSE em vários suportes, encontram-se listados e são também acessíveis através do ERSEFORMA (programa de formação), o quinto separador, que também se encontra no "Acesso rápido" da página de abertura do site.

ASSISTENTE VIRTUAL "GIA" RESPONDE A QUESTÕES FREQUENTES

A assistente virtual, a "Gia", está presente em toda a área dos consumidores de energia para responder, em tempo real, às questões mais frequentes colocadas pelos consumidores de energia.

Pode "Saber+" através de quatro infogramas ilustrativos do funcionamento dos setores regulados pela ERSE. Em "Números e estatísticas", são ainda disponibilizados dados relativos aos setores regulados.

Desde janeiro de 2020, o site da ERSE teve mais de 820 mil visitas, sendo que cerca de 37 mil (4,5%) foram efetuadas à área dos consumidores de energia.

A "Gia", respondeu a mais de 1150 questões. Os temas mais perguntados foram a contratação do serviço, o funcionamento do mercado e a qualidade de serviço.