

BOLETIM DO APOIO AO CONSUMIDOR DE ENERGIA - ACE

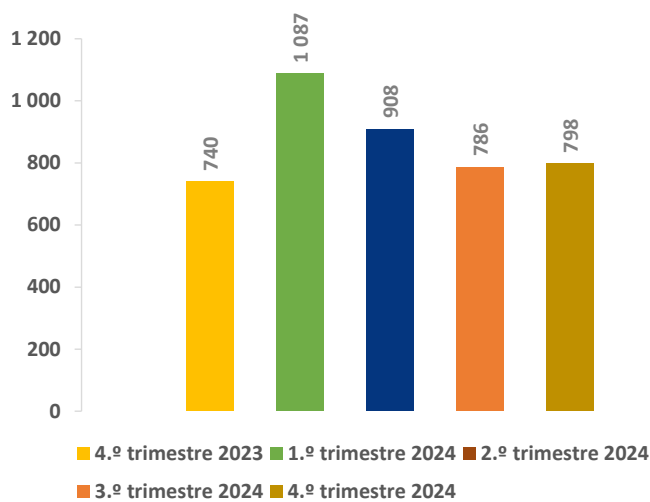
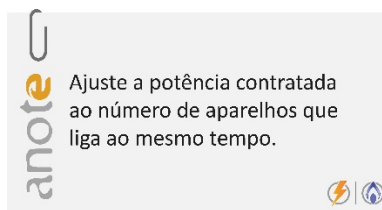
Trimestralmente, o Boletim do ACE procura retratar as atividades desenvolvidas no âmbito do Apoio ao Consumidor de Energia da ERSE, destacando-se:

- 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.

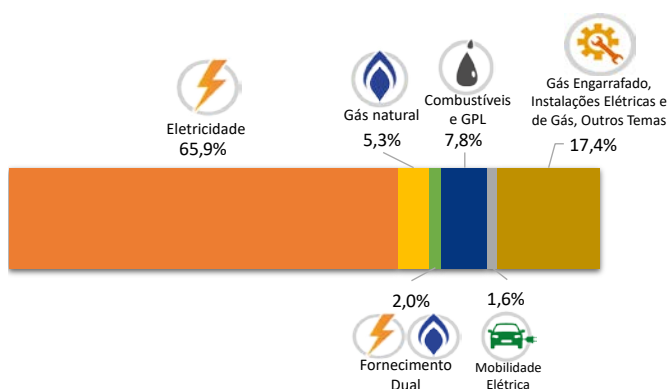
Apresenta-se nesta edição uma visão global do ano de 2024 (ver destaque na última página).

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO À ERSE

No 4.º trimestre de 2024, a ERSE recebeu 798 pedidos de informação de consumidores, registando assim um aumento de 2% face ao trimestre anterior. Também se regista um aumento (8%) relativamente ao período homólogo do ano anterior.

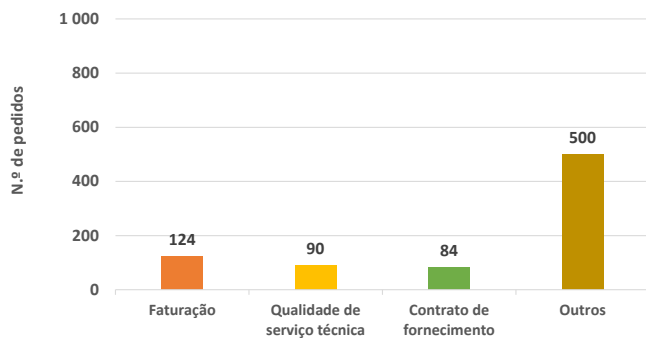


O setor da eletricidade manteve-se com o maior número absoluto de solicitações por parte dos consumidores (65,9%), explicado pelo facto de o número de clientes na eletricidade ser superior.

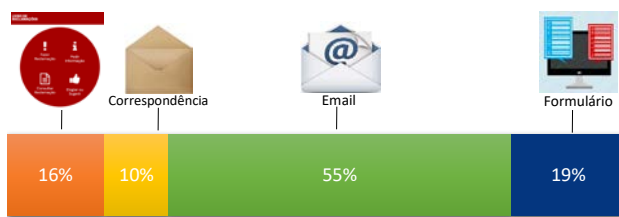


Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

Os três temas mais frequentes nos pedidos de informação são a faturação, qualidade de serviço técnica e o contrato de fornecimento, representando, em conjunto, 37,3% dos pedidos de informação dirigidos à ERSE no 4.º trimestre de 2024. Nos “outros” temas incluem-se, nomeadamente, tarifas e preços, a mudança de comercializador e a medição e leituras.

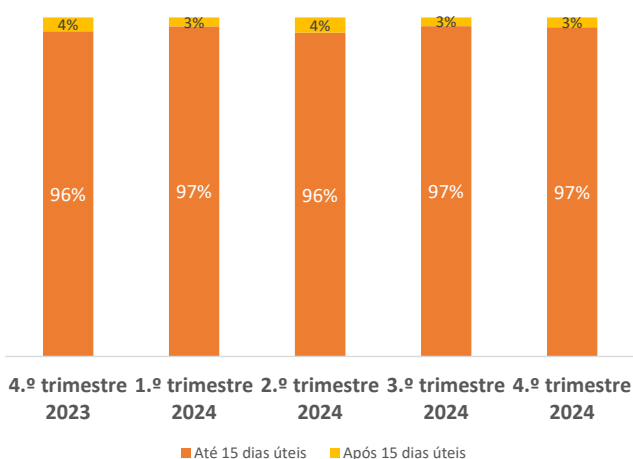


Estes pedidos de informação foram maioritariamente enviados à ERSE através de email (55%).



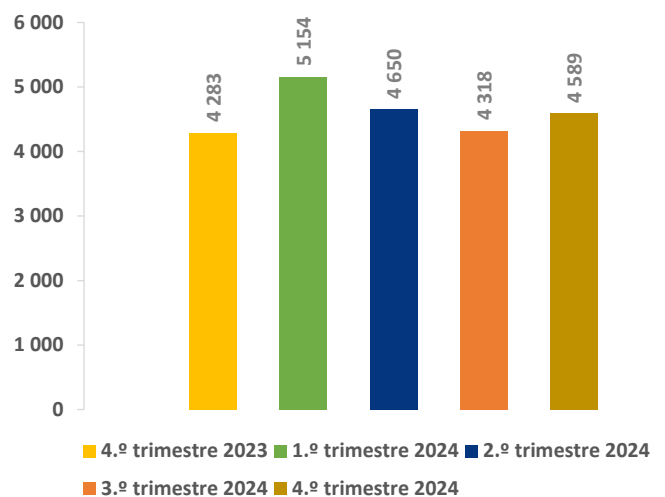
Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

No 4.º trimestre de 2024, 97% dos pedidos de informação foram respondidos pela ERSE em prazo inferior a 15 dias úteis.

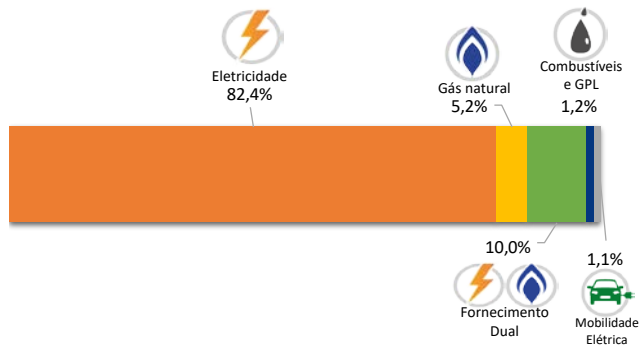


RECLAMAÇÕES NO LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos previstos 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.



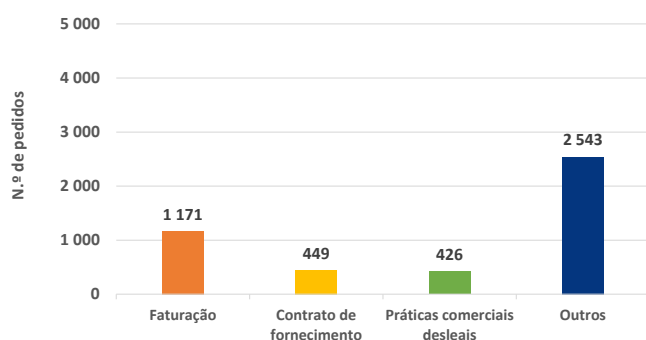
No 4.º trimestre de 2024, o número de reclamações apresentadas (4 589) registou um aumento de cerca de 6%, face ao trimestre anterior. O número de reclamações recebidas em comparação com o do trimestre homólogo do ano anterior também aumentou.



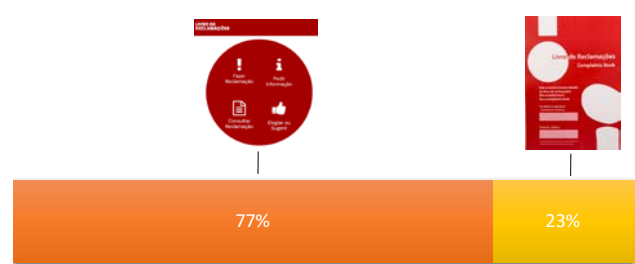
Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

Nos últimos quatro trimestres, as reclamações apresentadas através dos livros de reclamações (físico e eletrónico) incidiram principalmente sobre o setor elétrico (82,4%), seguindo-se as relativas ao fornecimento dual (eletricidade e gás natural), com 10%.

Os três temas mais reclamados - faturação, contrato de fornecimento e práticas comerciais desleais - representaram 44,1% das reclamações apresentadas pelos consumidores nos livros de reclamações das empresas, no 4.º trimestre de 2024.

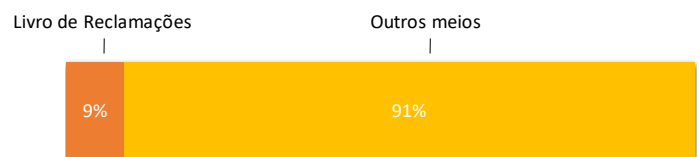


A maioria dos reclamantes que utiliza o Livro de Reclamações optou pela versão eletrónica (77%), tendo nas restantes situações sido utilizado o livro em papel (23%).



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*). Os dados disponíveis de 2023 indicam que cerca de 9% das reclamações recebidas pelas empresas chegam pelo Livro de Reclamações (físico e eletrónico).



A grande maioria (94,6%) das reclamações recebeu resposta das empresas dentro do prazo previsto contratual ou legalmente, o qual não deve ultrapassar 15 dias úteis. Em média, o prazo de resposta situou-se em 7,25 dias úteis.

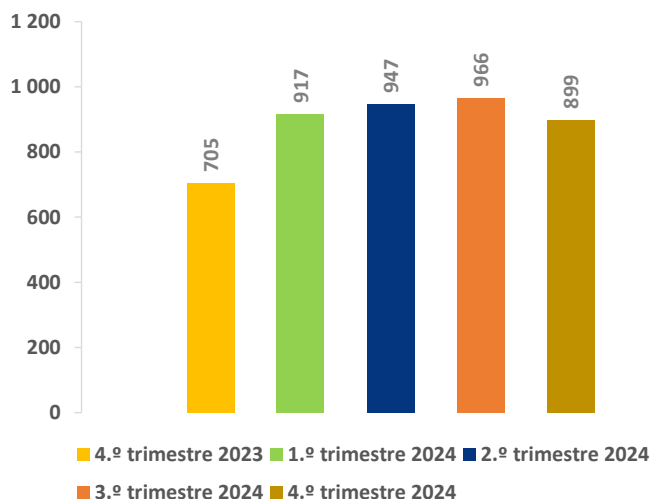
Pode ser obtida informação mais detalhada no [Relatório da Qualidade de Serviço Comercial](#), publicado pela ERSE e no [dashboard](#) na página da ERSE na internet.

INTERVENÇÃO DA ERSE NA RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

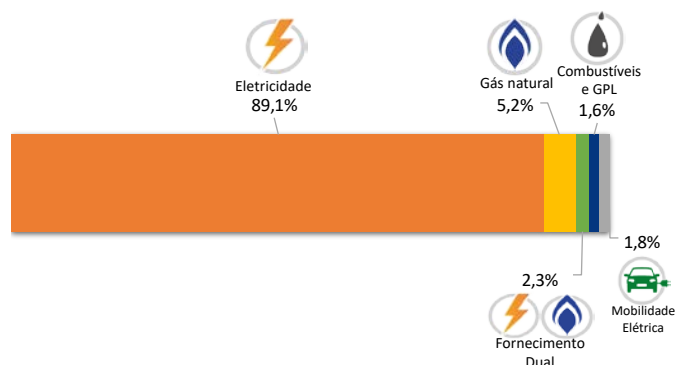
Perante a ausência de resposta à reclamação apresentada junto do respetivo comercializador ou nos casos em que a resposta é considerada não satisfatória pelo reclamante, o consumidor pode recorrer, entre outros, à intervenção da ERSE. Além da prestação de informação ao consumidor, havendo litígio, a 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](#) existentes, 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 4.º trimestre de 2024, o número de pedidos de intervenção da ERSE (899) registou uma diminuição de 7% relativamente ao trimestre anterior (966). Face ao período homólogo do ano anterior assistiu-se a um aumento de 28%, passando de 705 para 899 pedidos de intervenção.



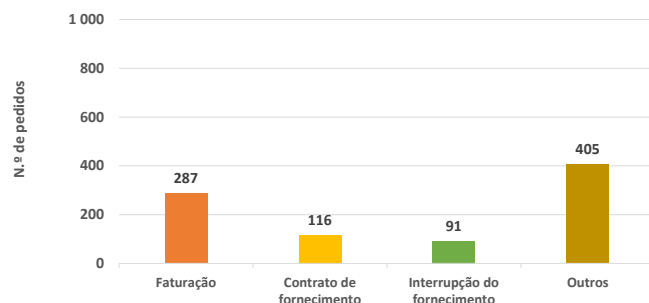
A maioria dos pedidos de intervenção da ERSE incidem sobre o setor elétrico (89,1%).



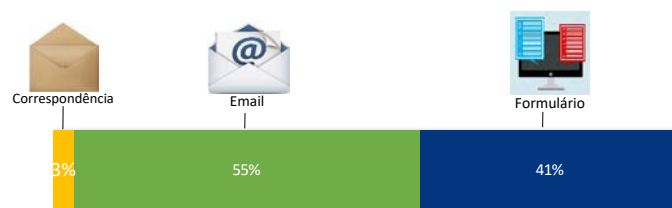
Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

Também neste tipo de pedidos de intervenção, a faturação continua a ser o tema mais questionado. Em “outros” foram

incluídos temas como autoconsumo, ligações às redes e qualidade de serviço comercial.

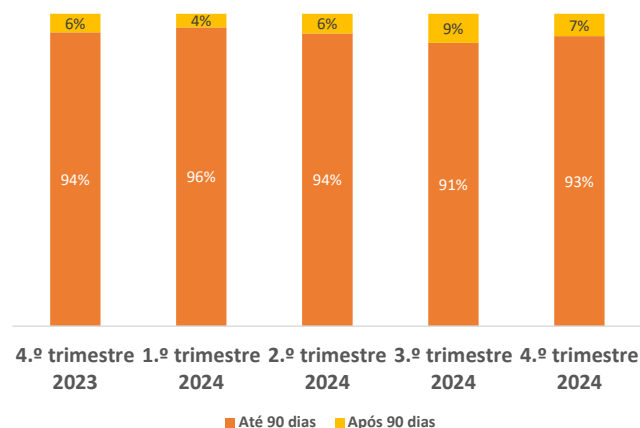


Os pedidos de intervenção sobre um litígio chegam à ERSE principalmente por email (55%) ou através do preenchimento do formulário disponível na página da ERSE na internet (41%).



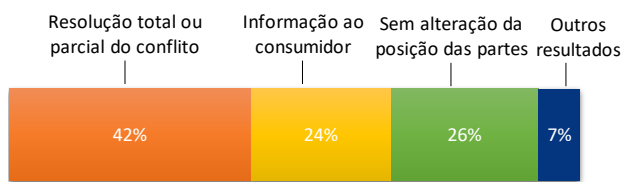
Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

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 93% destes processos, no 4.º trimestre de 2024, ocorreu em prazo inferior a 90 dias.

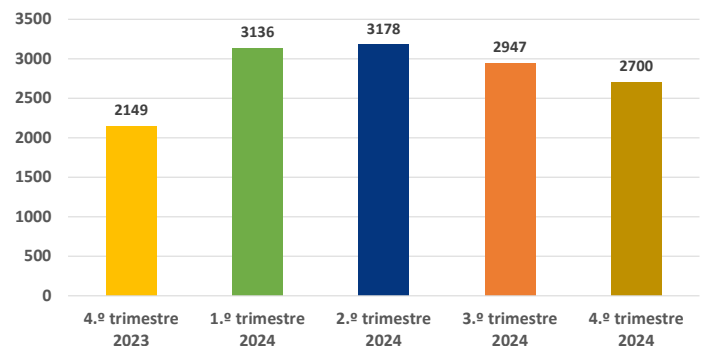


Nota: passou a considerar-se 90 dias para cálculo do indicador, mais exigente que os 90 dias úteis considerados anteriormente

Em 42% dos casos em que a ERSE foi solicitada a intervir, as pretensões dos consumidores foram total ou parcialmente satisfeitas e, em 24%, foi prestada a informação necessária ao esclarecimento do consumidor. Em “outros resultados” incluem-se situações diversas, designadamente desistências por parte do reclamante e arquivamentos na sequência da não disponibilização de elementos adicionais pelo reclamante.



Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

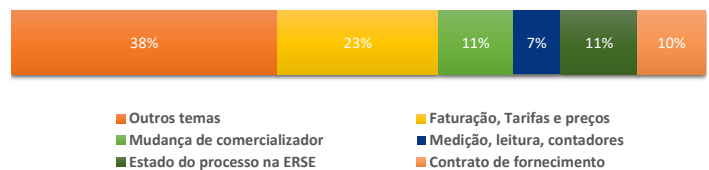


Os temas que suscitam maior número de contactos pelos consumidores são os relacionados com a fatura e as tarifas e preços (23%), a mudança de comercializador (11%), o contrato de fornecimento (10%) e a leitura e medição dos contadores (7%).

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 (91,34% das chamadas atendidas na 1ª linha, no 4.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 4.º trimestre foi 8% inferior ao trimestre anterior, mas 26% superior quando comparado com o trimestre homólogo de 2023.



Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

MATERIAIS PEDAGÓGICOS

Com o objetivo de tornar mais universal o conhecimento sobre o setor, a ERSE publicou vários materiais informativos ao longo do trimestre.

PODCASTS



(clique na imagem para ouvir os episódios)

FOLHETOS INFORMATIVOS



(clique nas imagens para aceder)

sobre licenciamento de Autoconsumo Coletivo. No total participaram 216 pessoas.



(clique nas imagens 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 4.º trimestre de 2024, realizaram-se duas ações de formação sobre os temas: contratação e mudança de comercializador, interrupções de fornecimento e uma sessão desenhada à medida das questões colocadas pelos Centros de Arbitragem. A ERSE realizou ainda uma sessão de informação sobre custos da eletricidade para clientes industriais e participou numa sessão

2024 EM RESUMO

NÚMEROS CHAVE COMPARAÇÃO COM 2023



TEMAS PRINCIPAIS



DESLEAIS

ATENDIMENTO TELEFÓNICO



17 762 chamadas atendidas
pela linha de atendimento ao consumidor



Iniciado novo serviço de contacto com os reclamantes para informar sobre o pedido de informação ou do pedido de intervenção em curso na ERSE



E AINDA EM 2024...

15 ações de formação
575 participantes

link para relatório

Ações com a GNR
• Censos sénior
• Comércio seguro

Programa diário
CONVERSE
COM A ERSE
RÁDIO ANTENA 1

Publicados
11 folhetos
+ **2** alertas de Más Práticas

