

## BOLETIM DO APOIO AO CONSUMIDOR DE ENERGIA - ACE

FEVEREIRO | 2024

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

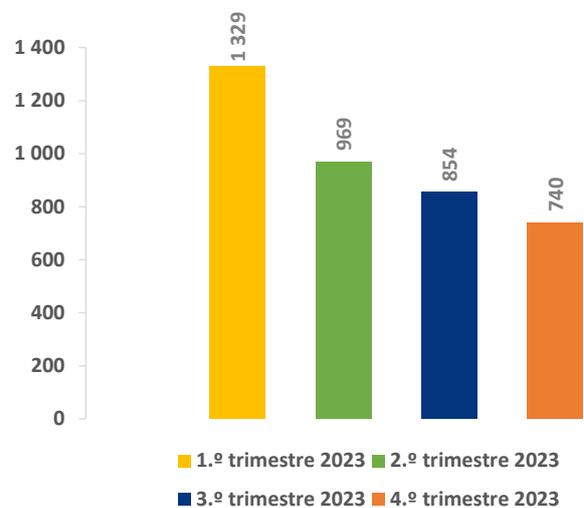
- A receção e acompanhamento das reclamações registadas junto das empresas de eletricidade, de gás natural e de GPL canalizado, que chegam ao conhecimento da ERSE via Livro de Reclamações (formatos físico e eletrónico).
- A resposta a pedidos de informação dirigidos à ERSE.
- As intervenções solicitadas à ERSE no âmbito da resolução alternativa de litígios.
- A informação estatística sobre o atendimento telefónico prestado pela ERSE aos consumidores.
- As ações de informação/formação organizadas e participadas pela ERSE.
- Os materiais informativos e pedagógicos elaborados.

Ainda em destaque neste número, apresenta-se uma visão global do ano de 2023 (ver resumo do ano na página 7).

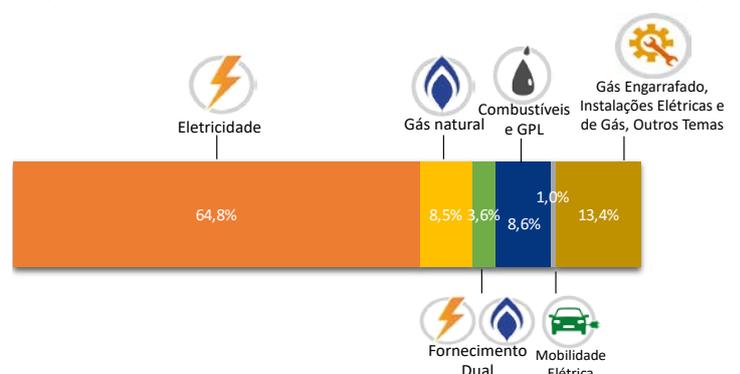
### PEDIDOS DE INFORMAÇÃO À ERSE

No 4.º trimestre de 2023, a ERSE registou a entrada de um total de 740 pedidos de informação, uma redução de 13% face ao trimestre anterior.

**anote** Mudar de comercializador não tem custos, nem interrompe o fornecimento de energia. O novo comercializador trata por si.



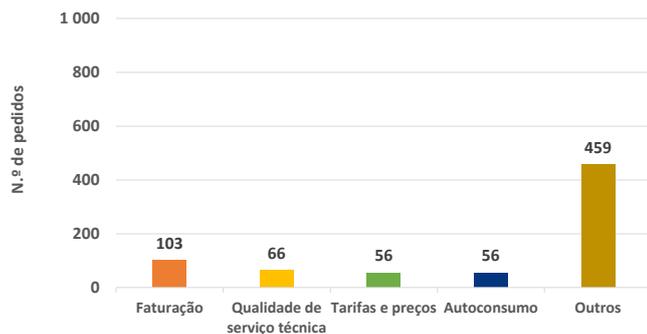
A eletricidade foi o setor com maior número absoluto de solicitações por parte dos consumidores (64,8%), naturalmente explicado pelo facto de o número de clientes na eletricidade ser superior.



Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

Os quatro temas mais frequentes nos pedidos de informação são a faturação, a qualidade de serviço técnica, as tarifas e preços e o autoconsumo, representando, em conjunto, 38% dos pedidos de

informação dirigidos à ERSE no 4.º trimestre de 2023. Nos restantes “outros” temas incluem-se, nomeadamente, o contrato de fornecimento, a mudança de comercializador e a medição e leituras.

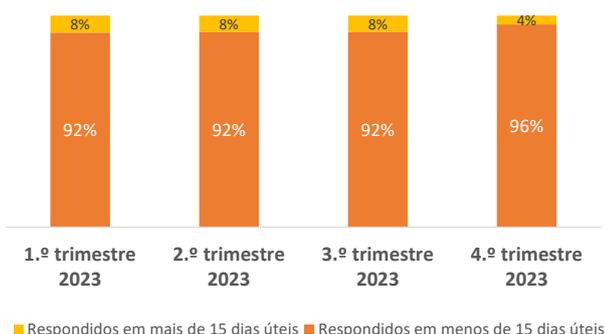


Estes pedidos de informação foram maioritariamente enviados à ERSE através de email (50%), seguindo-se a plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico (21%), que disponibiliza a opção “Pedir informação” diretamente à entidade reguladora/fiscalizadora competente.



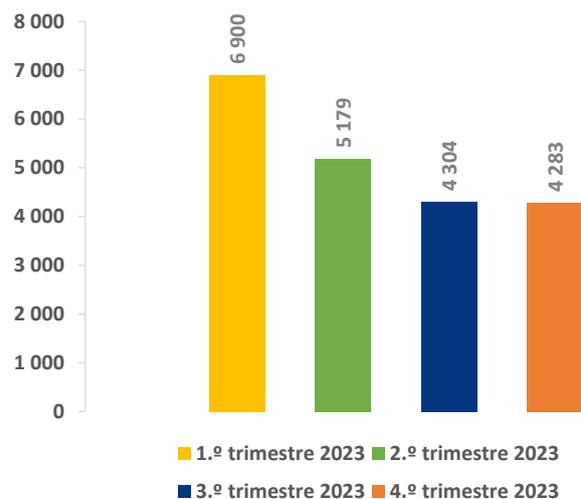
Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

No 4.º trimestre de 2023, 96% dos pedidos de informação foram respondidos pela ERSE em prazo inferior a 15 dias úteis.

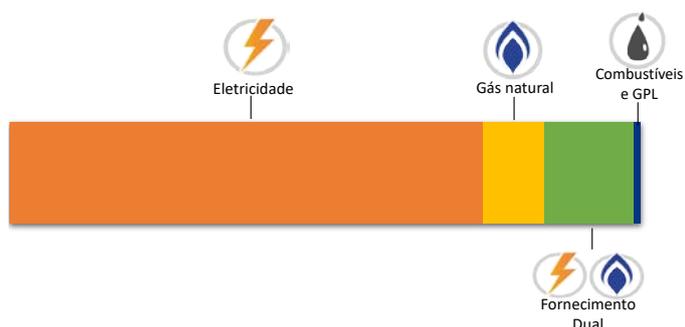


## RECLAMAÇÕES NO LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Conforme previsto no regime jurídico do Livro de Reclamações, os comercializadores e operadores das redes de distribuição de eletricidade, de gás natural e de gases de petróleo liquefeitos (GPL) canalizados 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.



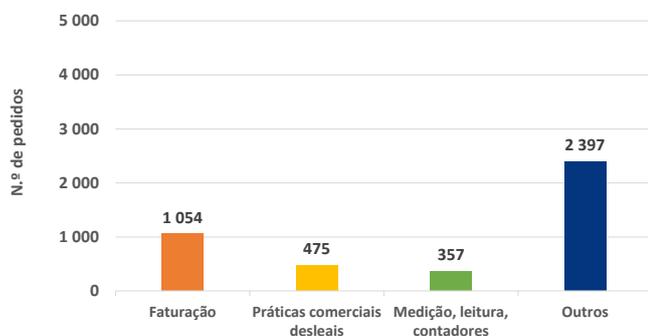
No 4.º trimestre, o número de reclamações apresentadas, face ao trimestre anterior, manteve-se sensivelmente nos mesmos valores.



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 (75%), seguindo-se as relativas ao fornecimento dual (eletricidade e gás natural), com 14,2%.

Os três temas mais reclamados - faturação, práticas comerciais desleais e medição, leitura e contadores - representaram 44,6% das reclamações apresentadas pelos consumidores nos livros de reclamações, no 4.º trimestre.



O Livro de Reclamações Eletrónico foi a origem de 79% das reclamações recebidas na ERSE, no 4.º trimestre de 2023, tendo sido utilizado o Livro de Reclamações em papel para os restantes 21% das reclamações apresentadas 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*). Os dados disponíveis de 2022 indicam que 11% das reclamações recebidas pelas empresas chegam pelo Livro de Reclamações (físico e eletrónico).



A grande maioria (91%) das reclamações recebeu resposta das empresas dentro do prazo previsto contratual ou legalmente, o qual não pode ultrapassar os 15 dias úteis. Em média, o prazo de resposta situou-se em 7,8 dias úteis.

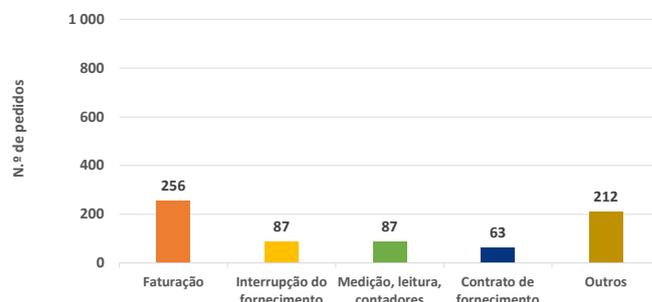
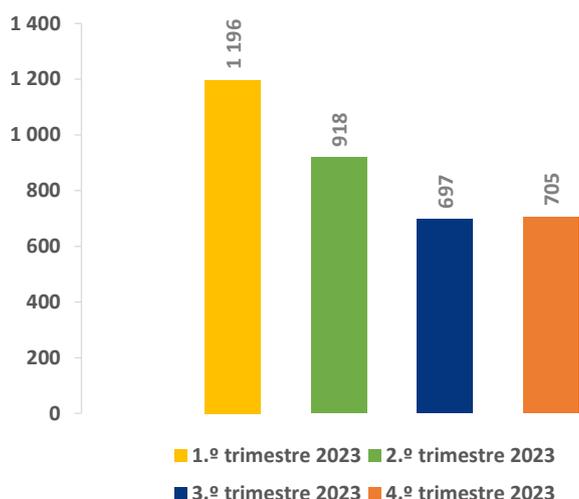
Pode ser obtida informação mais detalhada no [Relatório da Qualidade de Serviço Comercial](#).

## 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 4.º trimestre de 2023, o número de pedidos de intervenção da ERSE manteve-se estável.

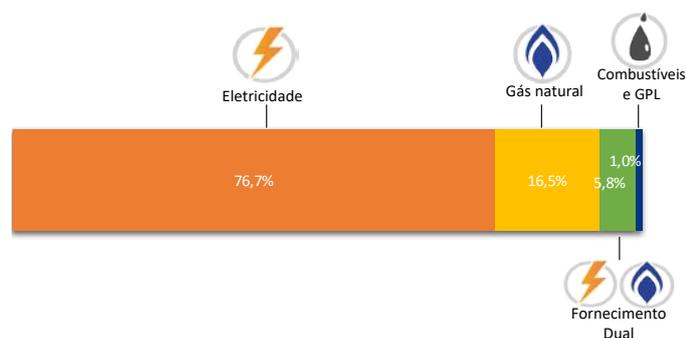


Os pedidos de intervenção sobre um litígio chegam à ERSE principalmente por email ou através do preenchimento do formulário disponível na página da ERSE na internet.



Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

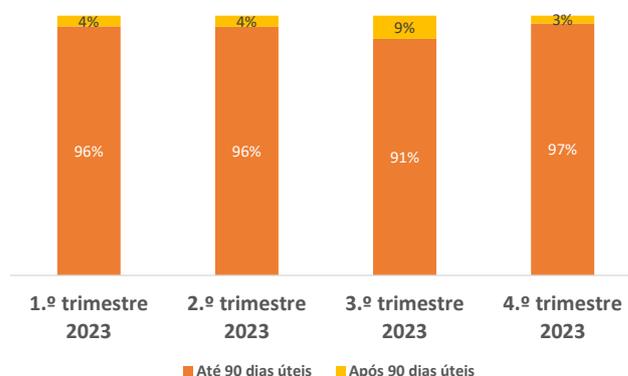
O setor elétrico registou o maior número de intervenções solicitado à ERSE, representando 76,7% do total.



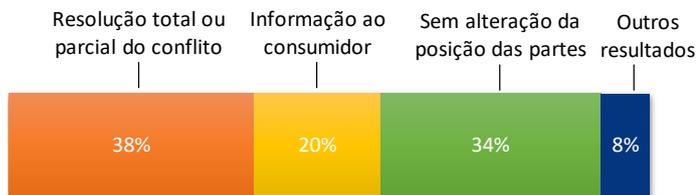
Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

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.

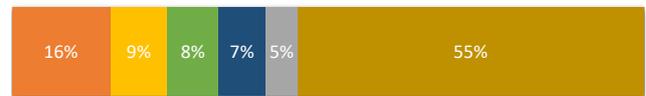
As intervenções da ERSE envolvem diversas diligências (recolha de informação adicional junto do consumidor e da empresa reclamada, análise jurídica, entre outros). O tratamento e resposta a 97% destes processos, no 4.º trimestre de 2023, ocorreu em prazo inferior a 90 dias úteis.



Em 38% dos casos em que a ERSE foi solicitada a intervir, as pretensões dos consumidores foram total ou parcialmente satisfeitas e, em 20%, foi prestada a informação necessária ao esclarecimento do consumidor.



Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres



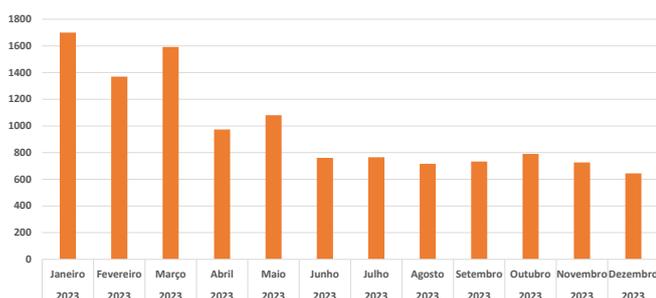
■ Faturação  
■ Contrato fornecimento  
■ Tarifas e preços  
■ Mudança comercializador  
■ Medição, leitura, contadores  
■ Outros

Nota: Valores desde 24 de abril a 31 de dezembro de 2023

## ATENDIMENTO TELEFÓNICO

Desde outubro de 2022 que a ERSE alargou o horário de atendimento telefónico aos consumidores para o período entre as 9h00 e as 19h00 (dias úteis), permitindo responder à maioria das questões. As situações mais complexas são encaminhadas para uma 2.ª linha, recebendo o consumidor a devolução da chamada, habitualmente nas 24 horas seguintes.

Durante o ano de 2023 foram atendidas quase 12 mil chamadas pelos assistentes da linha de atendimento ao consumidor de energia, a que corresponde uma média mensal de 988 chamadas. Acresce ainda um conjunto de chamadas recebidas, cuja informação foi prestada de modo automático, através de gravações.



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

## 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 aceder)

## FOLHETOS INFORMATIVOS



(clique nas imagens para aceder)



(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 2023, realizaram-se cinco ações de formação: Qualidade de serviço na eletricidade e gás natural (vertentes técnica e comercial), Fatores determinantes do custo da eletricidade – preços e tarifas, Simplificar o mundo da energia, Mobilidade elétrica e Apropriação indevida de energia.



## 2023 EM RESUMO

### NÚMEROS CHAVE COMPARAÇÃO COM 2022

pedidos de  
informação

**-18,8%**

reclamações

**-17,6%**

**+25,1%**

pedidos de  
intervenção da ERSE\*

\*Estes pedidos apenas passaram a ser contabilizados separadamente das reclamações em março de 2022

### TEMAS PRINCIPAIS MANTÊM-SE EM 2023



**FATURAÇÃO**



**MEDIÇÃO, LEITURA  
E CONTADORES**



**CONTRATO DE  
FORNECIMENTO**

### ATENDIMENTO TELEFÓNICO



**11 851 chamadas atendidas**  
pela linha de atendimento ao consumidor



Questões mais complexas:  
**devolução de chamada**  
normalmente em 24 horas



### E AINDA EM 2023...



**8** ações de  
formação

**300**  
participantes

link para  
relatório

**Sessões de  
sensibilização**

junto da população  
escolar

**Ações  
com a GNR**

- Censos sénior
- Comércio seguro