

## NÚMERO TOTAL DE RECLAMAÇÕES

JULHO | 2019

Até final do 2.º trimestre de 2019, a ERSE registou a entrada de 11 954 processos, número que inclui 5 149 reclamações, das quais 863 são insistências em processos já existentes ou concluídos e 311 são pedidos de informação, o que corresponde a um decréscimo de 3 800 processos relativamente ao período homólogo de 2018.

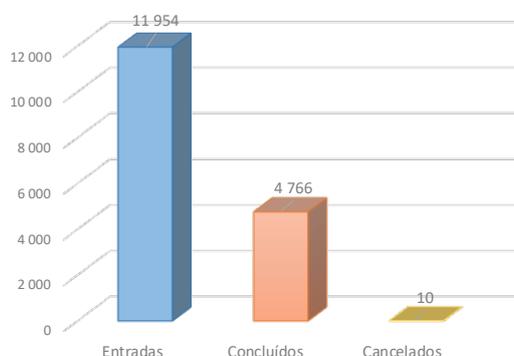
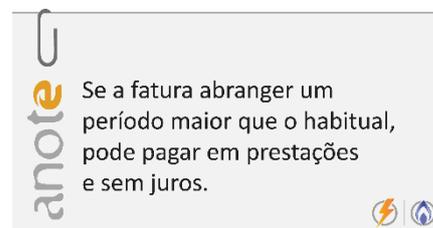


Figura 1

O número de pedidos de informação recebidos na ERSE (311) apresenta uma descida de 271 solicitações em relação ao mesmo trimestre de 2018 (582).

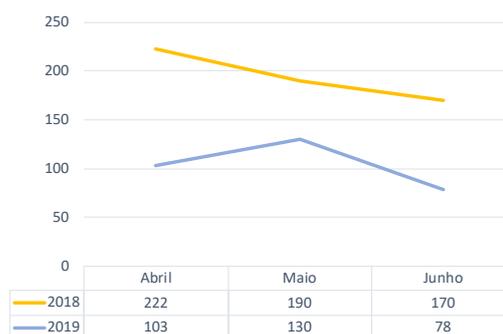


Figura 3

## EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE RECLAMAÇÕES

A diferença do número de reclamações entre o 2º trimestre de 2018 e o 2º trimestre de 2019 traduz-se aproximadamente em menos 3 500 reclamações.

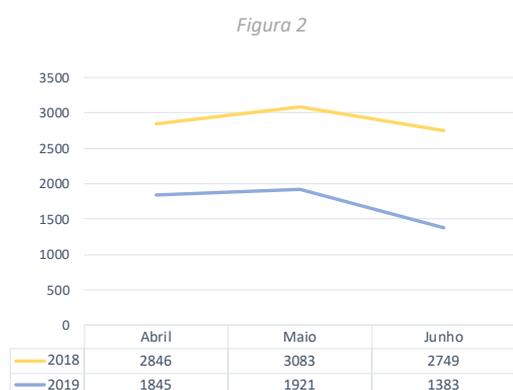


Figura 2

## NÚMERO DE RECLAMAÇÕES POR SETOR

Comparando o número de reclamações registadas no 2.º trimestre de 2018 e de 2019, agora discriminando-o pelos setores elétrico, do gás natural, o fornecimento dual, o GPL canalizado e o abastecimento de combustíveis (outros temas), assiste-se a uma diminuição de reclamações em 2019 em todos os setores e subsetores assinalados. O subsetor dos gases de Petróleo Liquefeito (GPL) canalizado aparece como exceção em resultado da criação de uma classificação específica, separada dos combustíveis.

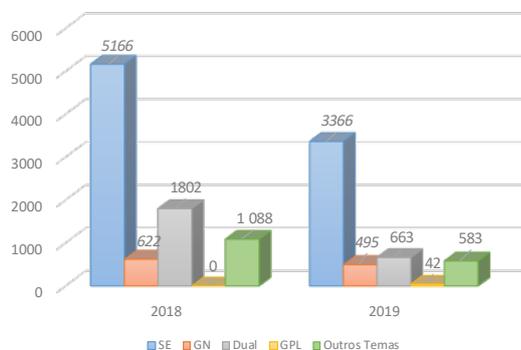


Figura 4

Esta diminuição reflete-se de igual modo nos pedidos de informação.

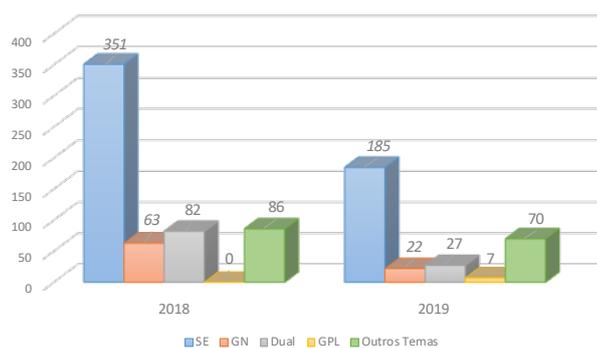


Figura 5

## TEMAS DAS RECLAMAÇÕES

Relativamente aos temas mais reclamados pelos consumidores de energia neste 2.º trimestre, podemos observar alguma continuidade, desde logo, no primeiro lugar ocupado pelo tema da faturação.

Segue-se o tema da contratação nos setores da eletricidade, do gás natural e do fornecimento dual, enquanto que no GPL canalizado surgem as reclamações associadas à interrupção do fornecimento (pré-aviso; erro; mudança para o gás natural).

Sublinha-se um número assinalável de reclamações sobre a qualidade de serviço comercial (atendimentos, visitas combinadas, etc.) no setor da eletricidade.

Temas das Reclamações	SE		GN		Dual		GPL	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Contratação	893	693 ↓	135	97 ↓	367	168 ↓	-	4 -
Faturação	2032	1069 ↓	212	187 ↓	1098	298 ↓	-	20 -
Interrupção do fornecimento	532	318 ↓	130	70 ↓	163	78 ↓	-	6 -
Ligação à rede	146	145 ↓	30	27 ↓	9	7 ↓	-	2 -
Medição	364	241 ↓	20	28 ↑	33	24 ↓	-	5 -
Mobilidade Elétrica	7	9 ↑	-	-	-	-	-	-
Mudança de comercializador	22	13 ↓	7	3 ↓	15	4 ↓	-	-
Qualidade de Serv. Comercial	557	381 ↓	30	31 ↑	103	75 ↓	-	1 -
Qualidade de Serviço Técnica	258	221 ↓	10	10 ↔	-	-	-	-
Reparação	-	-	-	5 ↑	-	-	-	-
Tarifas/Preços	81	46 ↓	9	15 ↑	14	9 ↓	-	1 -
Outros	1362	813 ↓	39	22 ↓	-	-	-	3 -

Tabela 1

Temas dos Pedidos de Informação	SE		GN		Dual		GPL	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Contratação	65	44 ↓	9	1 ↓	22	8 ↓	-	1 -
Faturação	116	38 ↓	15	6 ↓	40	10 ↓	-	2 -
Interrupção do fornecimento	11	5 ↓	2	2 ↔	4	- ↓	-	-
Ligação à rede	3	5 ↑	1	1 ↔	-	-	-	-
Medição	34	15 ↓	1	1 ↔	2	1 ↓	-	1 -
Mobilidade Elétrica	-	6 ↑	-	-	-	-	-	-
Mudança de comercializador	12	7 ↓	1	1 ↔	3	2 ↓	-	-
Qualidade de Serviço Comercial	47	16 ↓	3	2 ↓	7	3 ↓	-	-
Qualidade de Serviço Técnica	10	5 ↓	1	- ↓	-	-	-	-
Tarifas/Preços	30	23 ↓	17	5 ↓	4	3 ↓	-	2 -
Outros	109	91 ↓	13	3 ↓	-	-	-	1 -

Tabela 2

## PRINCIPAIS RESULTADOS

Analisada a figura 1, podemos observar que, durante o 2.º trimestre de 2019, foram como concluídos 4 766 processos. Este número não inclui necessariamente apenas os processos entrados em 2019, embora o sejam na sua grande maioria.

Os principais resultados obtidos com o tratamento das reclamações neste período do ano foram os seguintes:

- 2 679 processos foram concluídos através da prestação de informação complementar ao consumidor, depois de analisada a resposta da entidade reclamada e verificada a existência de indícios contraordenacionais.
- 1 077 processos foram encerrados com informação direta ao consumidor, procurando esclarecê-lo do enquadramento legal e regulamentar aplicável à situação reclamada.
- Em 255 processos houve uma alteração da posição da entidade reclamada sobre o caso concreto, após recomendação da ERSE.

2.º Trimestre de 2019



Figura 6

## EMPRESAS

O número de empresas comercializadoras continua a crescer no 2.º trimestre de 2019.

Atendendo ao número de fornecedores de bens e serviços existentes nos subsectores dos combustíveis líquidos, gases de petróleo liquefeito (GPL), engarrafado e canalizado, optámos por referenciar apenas “empresas de combustíveis e GPL”.

No número de reclamações associado a cada empresa deve, desde logo, atender-se ao respetivo número de clientes. Por exemplo, a existência de 70 reclamações numa empresa com 7 000 clientes terá um impacto mais significativo do que 120 reclamações numa empresa com 20 000 clientes.

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](#).

2.º trimestre 2018		2.º trimestre 2019	
Empresas	N.º de Pedidos	Empresas	N.º de Pedidos
A CELER	11	Aldro Energia	1
A Eléctrica Moreira de Cónegos	1	Audax Energia	9
A Lord	5	Axpo Energia	5
Audax Energia	26	Axpo Iberia	2
Axpo	10	Beiragás	4
Beiragás	3	Casa do Povo de Valongo do Vouga	2
COOPRORIZ	1	Coop. Eléctrica de Vale D'Este	2
Dianagás - Soc. Dist. Gás Natural Évora	4	Coop. S. Simão de Novais	2
Durienségás	9	Dianagás - Soc. Dist. Gás Natural Évora	2
Ecochoice S.A.	5	Digal	3
EDA	35	Durienségás - Soc. Dist. Gás Natural Douro	4
EDP Comercial	2 896	EDA	21
EDP Distribuição	1 147	EDP Comercial	1 822
EDP Gás Serviço Universal	29	EDP Distribuição	1 060
EDP Serviço Universal	389	EDP Gás Serviço Universal	24
EEM	5	EDP Serviço Universal	285
Elergone Energia Lda.	1	EEM	2
Elusa	50	ELEC Energy	2
Elygas	3	Elygas	1
Endesa Energia	777	ENAT	2
Empresas de Combustíveis e GPL	941	Endesa Energia	599
Galp Power	1 664	Empresas de Combustíveis	378
Gas Natural Serviços	10	Galp Power	399
Goldenergy	307	Gas Natural Serviços	5
Iberdrola	191	Gascan	18
Iberdrola Clientes SAU	3	Gasinsular	2
Jafplus	1	Gastugás	1
Lisboagás Comercialização	19	Goldenergy	87
Lisboagás GDL	21	Iberdrola	194
Logica Energy	1	Iberdrola Clientes SAU	4
Lusitaniagás - Comp. de Gás do Centro	17	Jafplus	1
Lusitaniagás Comercialização	3	Lisboagás Comercialização	65
LUZBOA	9	Lisboagás GDL	26
Paxgás - Sociedade Distribuidora	1	Lusitaniagás - Comp. de Gás do Centro	10
PH Energia (Energia Simples)	14	Lusitaniagás Comercialização	20
REN Portgás Distribuição, S.A.	23	LUZBOA	5
Setgás - Sociedade de Distribuição	13	Medigás - Soc. Dist. Gás Natural Algarve	1
Setgás Comercialização	7	Mobi.e	1
Sonorgás	2	OZ Energia Canalizado	1
Tagusgás	3	Paxgás - Soc. Dist. Gás Natural Beja	1
YLCE - Enforcesco	13	Petróleos de Portugal	9
		PH Energia (Energia Simples)	9
		REN Portgás Distribuição	29
		Rolear	2
		Rubisgás	2
		Setgás - Soc. Dist. Gás Natural	10
		Setgás Comercialização	10
		Sonorgás	1
		Tagusgás	3
		Tagusgás Propano	1
		Yaluz	1
		YLCE - Enforcesco	3

Tabela 3



## TEMA DO TRIMESTRE

# Alteração da Periodicidade de Faturação

### ALTERAÇÃO DA PERIODICIDADE DE FATURAÇÃO

Neste 2.º trimestre de 2019, fomos confrontados com várias reclamações sobre a alteração da periodicidade da faturação de bimestral para mensal. Os reclamantes são clientes dos CUR (Comercializadores de Último Recurso) de gás natural.

### ESCLARECIMENTO OBTIDO JUNTO DOS CUR

A motivação dos CUR de gás natural prende-se com:

- 1 - A adaptação dos Sistemas Comerciais dos CUR, na sequência de alterações legais, nomeadamente:
  - Comunicação ao Operador Logístico de Mudança de Comercializador (OLMC) das principais alterações/atualizações registadas nos contratos que os clientes celebraram com os CUR, bem como a comunicação das informações previstas na Diretiva da ERSE 15/2018, de 10 de dezembro.
  - Preparação do sistema para cumprir o dever de informar os clientes através de fatura detalhada, de acordo com o previsto na Lei n.º 5/2019, de 11 de janeiro.
- 2 - O envio, em finais de 2018, para todos os clientes, das Condições Gerais dos Contratos de Fornecimento de Gás Natural, na sequência da alteração da legislação da Proteção de Dados, que contemplam a alteração da periodicidade da faturação de bimestral para mensal.

### O QUE NOS DIZ A LEI

A periodicidade da faturação de energia elétrica entre os comercializadores e os seus clientes é mensal, salvo acordo em contrário no interesse do consumidor (artigo 7.º da Lei n.º 5/2019, de 11 de janeiro).

A fatura de fornecimento de energia elétrica e de gás natural é transmitida, preferencialmente, em suporte eletrónico, salvo se o consumidor optar por recebê-la em suporte papel, não podendo daí decorrer qualquer acréscimo de despesa para o mesmo (artigo 6.º da Lei n.º 5/2019 de 11 de janeiro).

A referida Lei estabelece mecanismos destinados a proteger o utente de serviços públicos essenciais, designadamente no rigor e detalhe da fatura a apresentar ao consumidor.

Assim, o seu artigo 5.º, n.º 1, estabelece o dever de informação dos comercializadores de eletricidade e de gás natural aos consumidores através de fatura detalhada, ou, não sendo possível, a obrigatoriedade de informação relativamente à fonte de energia primária utilizada (nos termos da Lei n.º 51/2008, de 27 de agosto).

Os comercializadores devem remeter ao OLMC, no âmbito do Sistema Elétrico Nacional e do Sistema Nacional de Gás Natural, por via eletrónica, os elementos relativos à fatura (periodicidade, prazos e formatos por ele fixados) e à situação contratual dos consumidores (artigo 5.º, n.º 2 da Lei n.º 5/2019 de 11 de janeiro).

### DEPOIS DA INTERVENÇÃO DA ERSE

Os CUR de gás natural fizeram uma nova alteração aos seus Sistemas Comerciais por forma a disponibilizar a faturação bimestral, caso o cliente o solicite.

Foi introduzida na fatura dos consumidores a frase:

“Informamos que, nos termos do artigo n.º 101.º do Regulamento das Relações Comerciais, e conforme as Condições Gerais de Fornecimento que lhe foram transmitidas, a sua fatura passou a ser emitida mensalmente. No entanto, se preferir, poderá optar por faturação com periodicidade bimestral, podendo solicitá-la pelos meios de contato indicados na fatura.”

### O QUE PODE O CONSUMIDOR FAZER

Voltar para a faturação bimestral se assim o entender. Basta contactar o comercializador para esse efeito.

