

INTRODUÇÃO

Este boletim retrata a evolução das reclamações e pedidos de informação recebidos na ERSE, identificando os setores e os temas mais abordados pelos consumidores de energia. A análise é feita para os quatro trimestres mais recentes. Seleciona também, trimestralmente, um tema para maior desenvolvimento.

SIGLAS E ABREVIATURAS

ER - Entidade Reclamada

GN - Gás Natural

GPL - Gases de Petróleo Liquefeito

SE - Setor Elétrico

SPN - Setor Petrolífero Nacional

RECLAMAÇÕES

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE RECLAMAÇÕES

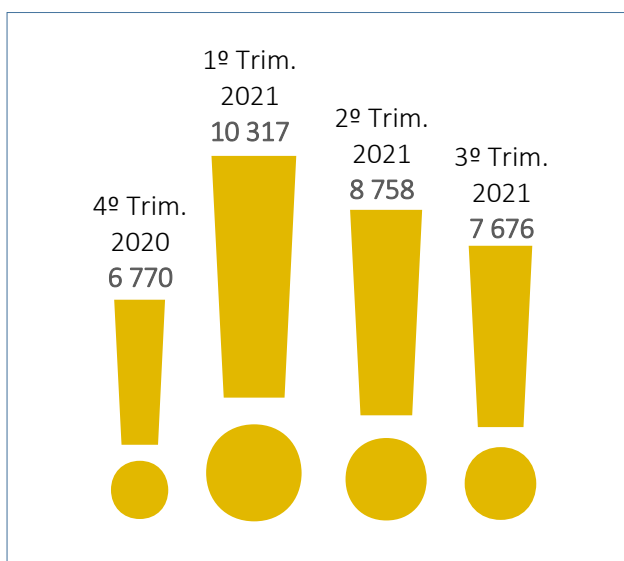


Figura 1

anote

O horário indicado para as intervenções em sua casa é para cumprir: pode receber ou ter de pagar uma compensação.

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE RECLAMAÇÕES 3.º TRIMESTRE DE 2021

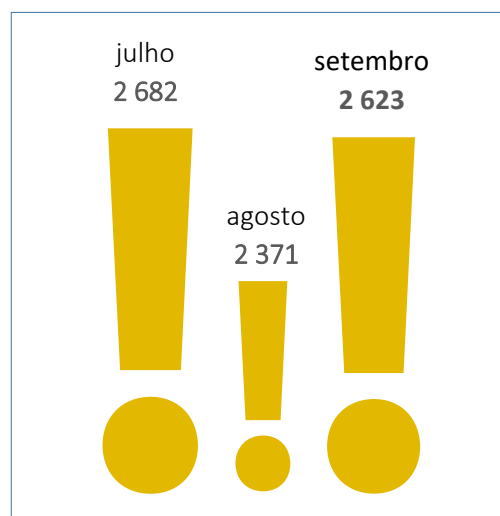


Figura 2

Foram recebidas 7676 reclamações no 3.º trimestre de 2021, diminuindo 12,4% relativamente ao trimestre anterior.

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES POR SETOR

O setor elétrico continua a ser o mais reclamado no terceiro trimestre (5689), seguido do fornecimento dual (eletricidade e gás natural) (866) (Figura 3). Tendo em consideração o número de clientes, o setor elétrico mantém-se como aquele onde se verifica maior número de reclamações por cliente.

INDICADOR RECLAMAÇÕES POR 1 000 CLIENTES (3.º TRIM)

Setor Elétrico – 1,07
Gás Natural – 0,71
Dual – 0,94

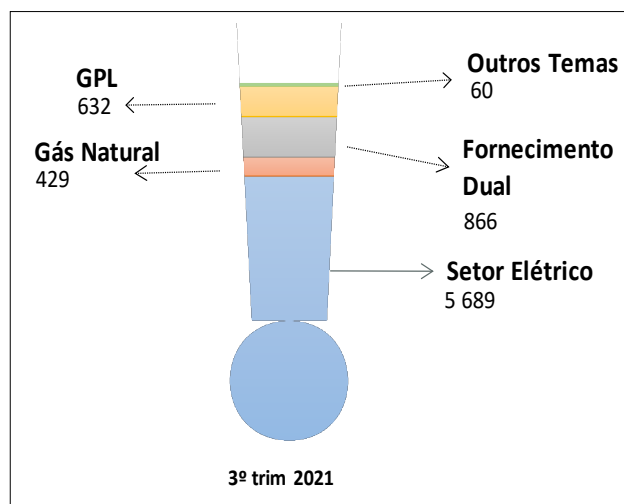


Figura 3

TEMAS DAS RECLAMAÇÕES

Os três temas que mais motivam a apresentação de reclamações pelos consumidores de energia (principalmente na eletricidade e no gás natural) são a faturação, a contratação e as questões relativas à qualidade de serviço comercial. A parcela referente a “Outros” abarca um conjunto de temas menos reclamados, incluindo, por exemplo, as interrupções do fornecimento, as leituras ou a mobilidade elétrica (Figura 4).

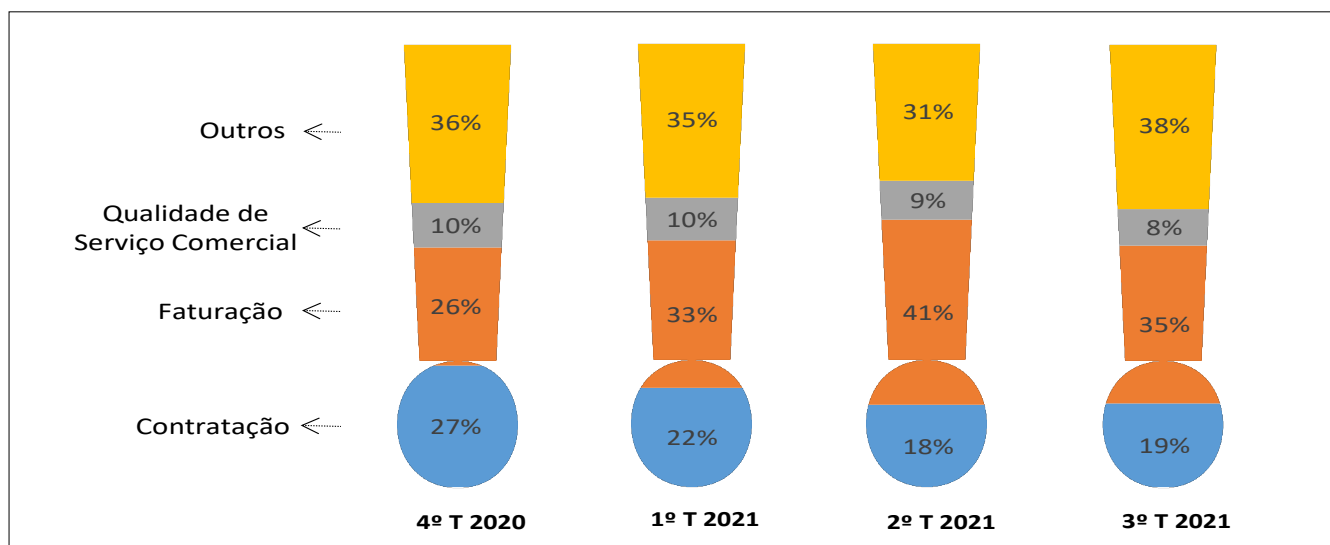


Figura 4

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

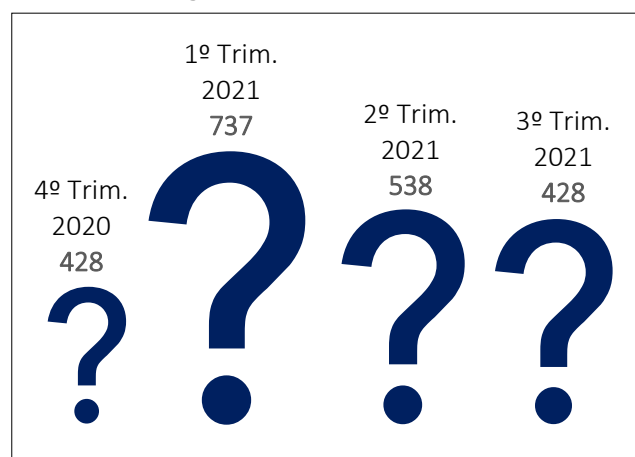


Figura 5

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO 3.º TRIMESTRE DE 2021



Figura 6

Foram recebidos 448 pedidos de informação no 3.º trimestre de 2021, diminuindo 16,7% relativamente ao trimestre anterior.

NÚMERO DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR SETOR

No terceiro trimestre de 2021, a ERSE recebeu 273 pedidos de informação sobre o setor elétrico, 103 sobre o fornecimento de GPL canalizado e 26 relativos ao setor do gás natural, entre outros (Figura 7).

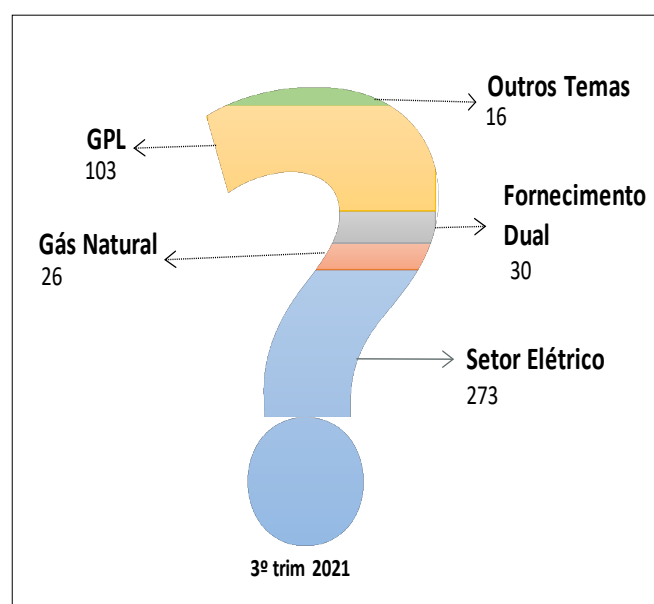


Figura 7

INDICADOR PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR 1 000 CLIENTES (3.º TRIM)

Setor Elétrico – 0,05
Gás Natural – 0,04
Dual – 0,03

TEMAS DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

Nos pedidos de informação são igualmente os temas da faturação, da contratação e da qualidade de serviço comercial que suscitam mais questões por parte dos consumidores de energia. Em “Outros” encontram-se incluídos muitos outros temas com menor expressão quantitativa, designadamente a mudança de comercializador e as tarifas e preços.

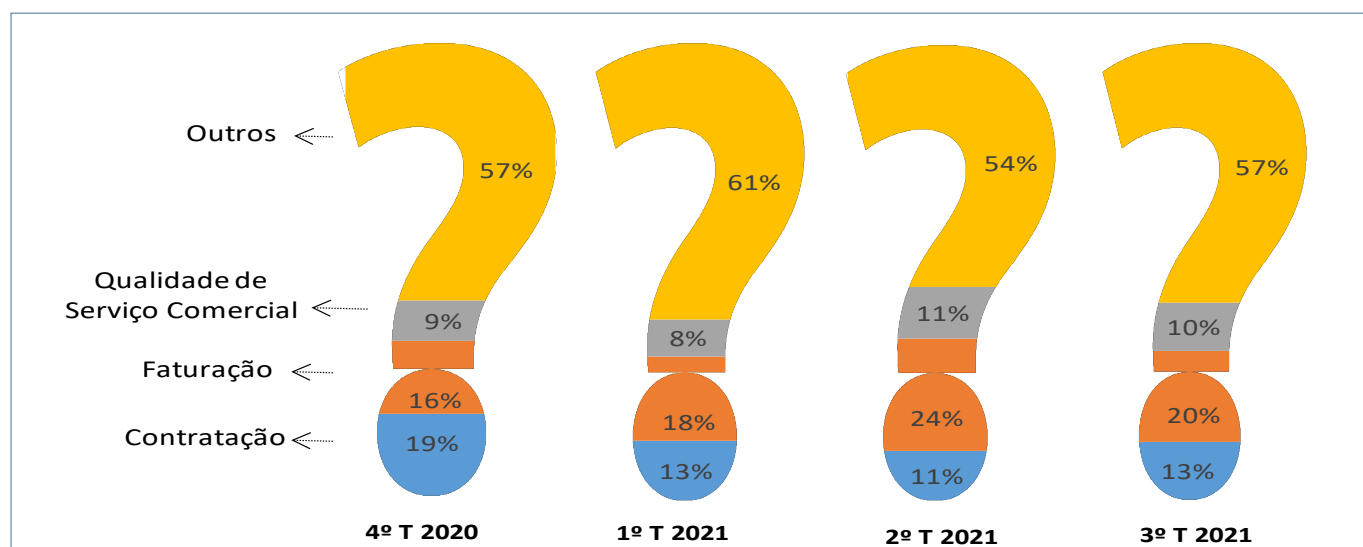


Figura 8

PRINCIPAIS RESULTADOS NO TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

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. Nas questões comerciais e contratuais concretas que envolvam as empresas e os consumidores de energia, a intervenção da ERSE passa pela informação ou, se já existir um litígio, à recomendação da sua resolução, não podendo a ERSE impor uma solução ao mesmo.

Durante o terceiro trimestre de 2021 foram concluídos 6 959 processos de reclamações.

Em 4 161 processos foi enviada informação complementar ao consumidor, na sequência da análise da cópia da resposta da ER recebida pelo consumidor. Encontram-se sobretudo representadas neste grupo as reclamações com origem nos livros de reclamações (físico e eletrónico) das empresas reguladas pela ERSE. Em 1 604 processos de reclamações, a intervenção da ERSE traduziu-se na informação direta ao consumidor, visando esclarecer o enquadramento legal e regulamentar aplicável à situação.

Uma vez conhecida e 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, 465 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 9).

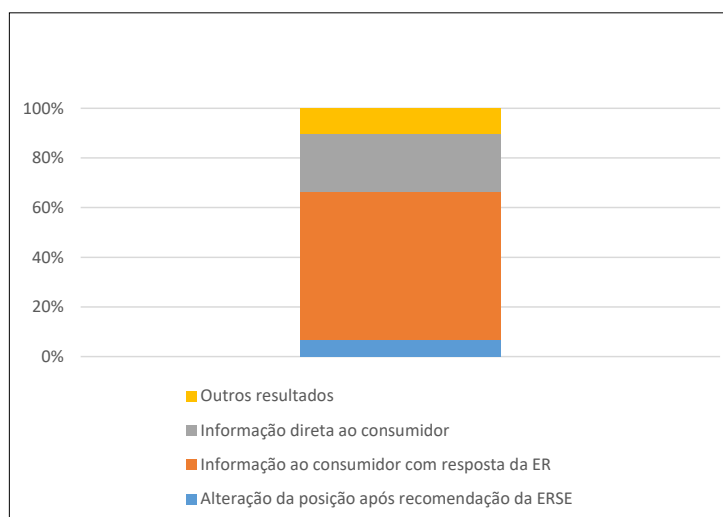
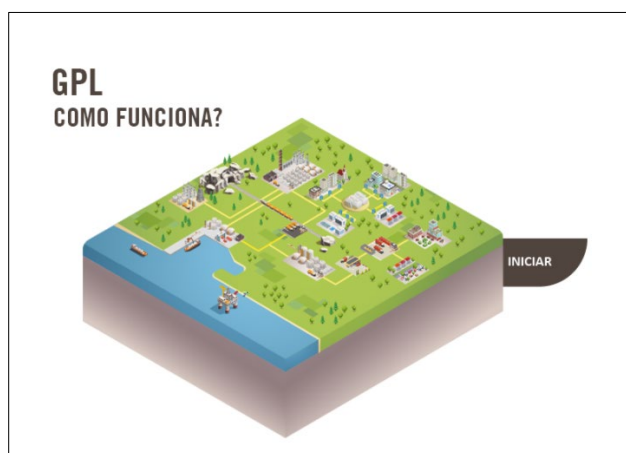


Figura 9



NOVOS MATERIAIS INFORMATIVOS

No terceiro trimestre, a ERSE produziu um vídeo sobre como funciona o GPL.



Clique na imagem para ver o vídeo

NOVA LINHA INFORMATIVA: SINTESE DE DOCUMENTOS TÉCNICOS

Com o objetivo de tornar mais universal o conhecimento sobre o setor, a ERSE publicou um folheto sobre o Relatório da Qualidade de Serviço Técnica - Gás.

RECOMENDAÇÃO 1/2021

Informação e resposta aos clientes pelos comercializadores sobre medição, leitura e disponibilização de dados no âmbito da fatura.

A ERSE recomenda aos comercializadores que prestem aos seus clientes todos os esclarecimentos solicitados sobre os elementos contantes da fatura, de que tenham conhecimento, designadamente em matéria de medição, leitura e disponibilização de dados, no âmbito de pedidos de informação ou reclamações referentes a faturação. Para o efeito devem recolher junto do operador da rede a informação necessária.

VISITA COMBINADA



PORQUÊ?

Por vezes é necessário o cliente receber, **na sua instalação**, o operador de rede.
Exemplo: alteração da potência contratada.



COMO?

O cliente **contacta o seu comercializador** e combina um **período de 2h30** para o início da visita.



CUSTO?

Se tudo correr bem, a visita combinada **não tem custos** para o cliente.



INCUMPRIMENTO?

Se o operador de rede não comparecer, **pagará 20 euros de compensação ao cliente**. Se o cliente não estiver presente quando o operador chegar, poderá ter de pagar **20 euros de compensação**.



ALTERAÇÕES?

Quer o cliente quer o operador podem cancelar ou **reagendar a visita até às 17h do dia útil anterior ao dia marcado**, sem ter de pagar compensação.