

## INTRODUÇÃO

A informação constante das reclamações e pedidos de informação é de grande utilidade para todo o processo regulatório da ERSE. Reflete-se tanto na difusão, junto dos consumidores, de conselhos através de “Anotes” e “Dicas” ou de “Alertas de Más Práticas” como na elaboração de “Recomendações” dirigidas a agentes do setor, em medidas regulamentares, ações inspetivas ou sancionatórias quando se verifiquem indícios para essa atuação.

Este boletim retrata a evolução das reclamações e pedidos de informação recebidos na ERSE, em cada trimestre, os temas mais abordados pelos consumidores de energia. Selecciona também, trimestralmente, uma reclamação-tipo 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 2.º trimestre de 2020, a ERSE recebeu **5 437** reclamações, das quais 548 foram reaberturas de processos. Houve assim um ligeiro aumento relativamente ao número de reclamações registadas no 2.º trimestre de 2019 (Figura 1), verificando-se, contudo, uma descida em relação ao 1.º trimestre de 2020.



Por sua vez, o número de pedidos de informação recebidos na ERSE no 2.º trimestre de 2020 (**565**) aumentou quando comparado com o mesmo trimestre de 2019 (311), assim como relativamente ao 1.º trimestre de 2020 (455) (Figura 2).

Evolução do número de reclamações

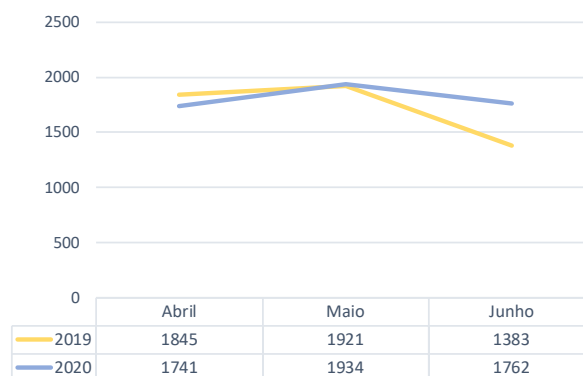


Figura 1

Evolução do número de pedidos de informação

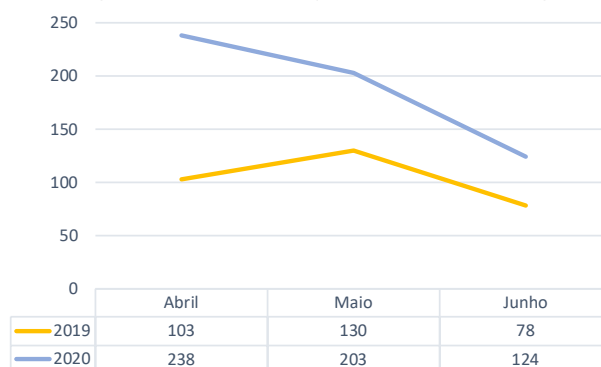


Figura 2

## NÚMERO DE RECLAMAÇÕES POR SETOR

O SE continua a ser o mais reclamado, com valores ligeiramente superiores ao trimestre homólogo de 2019 (Figura 3). O fornecimento “Dual” e os “Outros Temas” (integram maioritariamente o subsector dos combustíveis líquidos) acompanham também esta tendência de subida. Apenas os setores do “Gás Natural” e do “GPL” canalizado apresentam uma descida no número de reclamações.

Já o número de pedidos de informação dirigidos à ERSE regista um aumento em todos os setores quando comparado com o 2.º trimestre de 2019 (Figura 4).

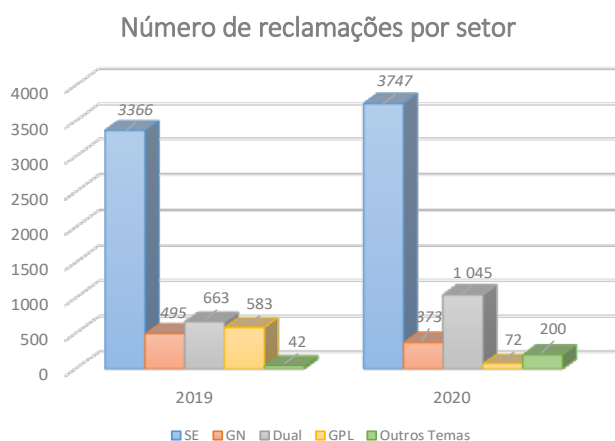


Figura 3

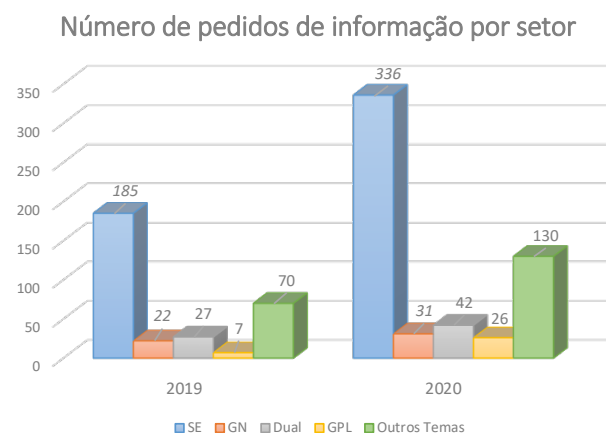


Figura 4

## 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, mantém-se a maior incidência nos temas da faturação, seguindo-se os da contratação (Tabela 1).

### Temas das reclamações

Temas	SE		GN		Dual		GPL	
	2º T 2019	2º T 2020	2º T 2019	2º T 2020	2º T 2019	2º T 2020	2º T 2019	2º T 2020
Contratação	693	816 ↑	97	95 ↓	168	274 ↑	4	7 ↑
Faturação	1069	1484 ↑	187	160 ↓	298	529 ↑	20	37 ↑
Interrupção do fornecimento	318	212 ↓	70	26 ↓	78	40 ↓	6	15 ↑
Ligação à rede	145	89 ↓	27	9 ↓	7	3 ↓	2	1 ↓
Medição	241	261 ↑	28	21 ↓	24	29 ↑	5	1 ↓
Mobilidade Elétrica	9	4 ↓	-	-	-	-	-	-
Mudança de comercializador	13	17 ↑	3	9 ↑	4	10 ↑	-	-
Qualidade de Serviço Comercial	381	313 ↓	31	19 ↓	75	142 ↑	1	6 ↑
Qualidade de Serviço Técnica	221	222 ↑	10	4 ↓	-	-	-	-
Reparação	-	-	5	- ↓	-	-	-	-
Tarifas/Preços	46	60 ↑	15	9 ↓	9	18 ↑	1	3 ↑
Outros	813	469 ↓	22	21 ↓	-	-	3	2 ↓

Tabela 1

Nos pedidos de informação, os temas que suscitam mais questões aos consumidores de energia são os relativos à faturação, seguido pelo contrato de fornecimento e pelas tarifas e preços (Tabela 2).

### Temas dos pedidos de informação

Temas	SE		GN		Dual		GPL	
	2º T 2019	2º T 2020	2º T 2019	2º T 2020	2º T 2019	2º T 2020	2º T 2019	2º T 2020
Contratação	44	61 ↑	1	7 ↑	8	10 ↑	1	2 ↑
Faturação	38	100 ↑	6	5 ↓	10	18 ↑	2	1 ↓
Interrupção do fornecimento	5	9 ↑	2	- ↓	-	-	-	-
Ligação à rede	5	8 ↑	1	2 ↑	-	-	-	-
Medição	15	37 ↑	1	2 ↑	1	3 ↑	1	- ↓
Mobilidade Elétrica	6	2 ↓	-	-	-	-	-	-
Mudança de comercializador	7	8 ↑	1	- ↓	2	2 ↔	-	2 ↑
Qualidade de Serviço Comercial	16	29 ↑	2	1 ↓	3	5 ↑	-	3 ↑
Qualidade de Serviço Técnica	5	2 ↓	-	-	-	-	-	-
Reparação	-	-	-	-	-	-	-	-
Tarifas/Preços	23	40 ↑	5	5 ↔	3	4 ↑	2	11 ↑
Outros	91	169 ↑	3	9 ↑	-	-	1	8 ↑

Tabela 2

## PRINCIPAIS RESULTADOS

Todas as reclamações recebidas na ERSE são registadas e analisadas. Esta avaliação conduz a um tratamento diferenciado das reclamações em função do assunto reclamado, do pedido do consumidor, das competências da ERSE, da existência de indícios de contraordenação, entre outros.

Durante o 2.º trimestre de 2020 foram concluídos **5 219** processos, **2 638** 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 **1 712** processos, a intervenção da ERSE traduziu-se na informação direta ao consumidor, procurando esclarecer o enquadramento legal e regulamentar aplicável à situação reclamada.

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 daquela entidade, de reavaliar os argumentos de ambas as partes e até recomendar a resolução do diferendo que as opõe. Neste âmbito, **423** 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, pela não alteração de posição pela ER ou arquivados (figura 5).

## Resultados

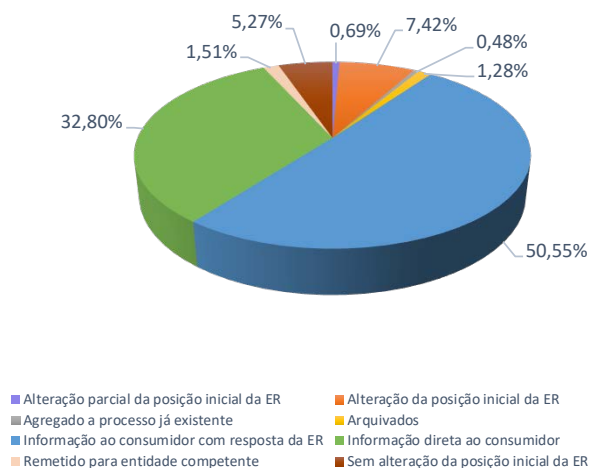


Figura 5

## ERSE ASSINALOU O DIA MUNDIAL DA CRIANÇA



### DIA MUNDIAL DA CRIANÇA



## EMPRESAS

O número de reclamações associadas a cada empresa deve, desde logo, atender ao respetivo universo de clientes. O número de reclamações poderá 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](#).

**CLIQUE NA IMAGEM PARA CONHECER AS REGRAS DA TARIFA SOCIAL**

**ERSE**  
ENTIDADE REGULADORA  
DOS SERVIÇOS ENERGÉTICOS

# TARIFA SOCIAL

## Eletricidade • Gás Natural

Os consumidores economicamente vulneráveis têm direito ao desconto da tarifa social no fornecimento de eletricidade e de gás natural. O desconto é igual para todos os consumidores, quer estejam no mercado regulado, quer estejam no mercado liberalizado.

julho 2020

2.º trimestre 2019		2.º trimestre 2020	
Empresas	N.º de Pedidos	Empresas	N.º de Pedidos
Aldro Energia	1	Aldro Energia	2
Audax Energia	9	Alfa Energia	1
Axpo Energia	5	Audax Energia	9
Axpo Iberia	2	Axpo Energia	4
Beiragás	4	Beiragás	3
Casa do Povo de Valongo do Vouga	2	Coop. A CELER	1
Coop. Eléctrica de Vale D'Este	2	Coop. A Lord	2
Coop. S. Simão de Novais	2	Coop. S. Simão de Novais	3
Dianagás - Soc. Dist. Gás Natural Évora	2	Coop. Eléctrica de Vale d' Este	1
Digal	3	Dianagás - Soc. Dist. Gás Natural Évora	1
Duriensgás - Soc. Dist. Gás Natural Douro	4	Digal - Distribuição e Comércio	1
EDA	21	Duriensgás - Soc. Dist. Gás Natural Douro	1
EDP Comercial	1 822	EDA	28
EDP Distribuição	1 060	EDP Comercial	2491
EDP Gás Serviço Universal	24	EDP Distribuição	842
EDP Serviço Universal	285	EDP Gás Serviço Universal	50
EEM	2	EDP Serviço Universal (SU Eletricidade)	237
ELEC Energy	2	EEM	6
Elygas	1	Empresas de combustíveis	51
ENAT	2	Endesa Energia	868
Endesa Energia	599	Galp Power	344
ENSE (Combustíveis)	378	Gascan	16
Galp Power	399	Goldenergy	92
Gas Natural Servicios	5	Iberdrola Clientes Portugal	187
Gascan	18	Iberdrola Clientes, S.A.U	5
Gasinsular	2	Jafplus Energia	8
Gastugás	1	Lisboagás Comercialização	16
Goldenergy	87	Lisboagás GDL	28
Iberdrola	194	Lusitaniagás - Comp. de Gás do Centro	10
Iberdrola Clientes SAU	4	Lusitaniagás Comercialização	9
Jafplus	1	LUZBOA	2
Lisboagás Comercialização	65	Marques & Sousa Energia	1
Lisboagás GDL	26	Medigás - Soc. Dist. Gás Natural Algarve	6
Lusitaniagás - Comp. de Gás do Centro	10	MOBI.E	3
Lusitaniagás Comercialização	20	Muon Electric	2
LUZBOA	5	Nabalia Energia	1
Medigás - Soc. Dist. Gás Natural Algarve	1	Naturgy Iberia (Gas Natural Servicios)	5
Mobi.e	1	Paxgás - Soc. Dist. Gás Natural Beja	2
OZ Energia Canalizado	1	Petróleos de Portugal - Petrogal	31
Paxgás - Soc. Dist. Gás Natural Beja	1	PH Energia (Energia Simples)	1
Petróleos de Portugal	9	PT Live	2
PH Energia (Energia Simples)	9	REN Portgás Distribuição	22
REN Portgás Distribuição	29	Repsol Gás Portugal	1
Rolear	2	Rubisgás	20
Rubisgás	2	Setgás - Soc. Dist. Gás Natural	7
Setgás - Soc. Dist. Gás Natural	10	Setgás Comercialização	9
Setgás Comercialização	10	Sonorgás	1
Sonorgás	1	Tagusgás	1
Tagusgás	3	YLCE - Enforcesco	1
Tagusgás Propano	1	Zodivimp	2
Yaluz	1		
YLCE - Enforcesco	3		

Tabela 3

## TEMA DO TRIMESTRE

### CONSEQUÊNCIAS DA COVID-19 PARA OS CONSUMIDORES DE ENERGIA —NOVAS REGRAS

#### PROIBIÇÃO GERAL DE INTERRUPTÃO ATÉ 30/06

Para a generalidade dos consumidores de eletricidade, de gás natural e de gás de petróleo liquefeito (GPL) canalizado vigorou, até **30 de junho**, uma proibição da interrupção do fornecimento destes serviços.

Esta proibição foi determinada pela ERSE no [Regulamento n.º 255-A/2020](#), de 18 de março, que aprovou medidas extraordinárias de proteção aos consumidores de energia e no [Regulamento n.º 356-A/2020](#), de 8 de abril, que criou medidas adicionais e prorrogou os prazos inicialmente previstos. A regulamentação da ERSE esteve coerente com a subsequente [Lei n.º 7/2020](#), de 10 de abril.

#### PROIBIÇÃO ESPECIAL DE INTERRUPTÃO ATÉ 30/09

A [Lei n.º 18/2020](#), de 29 de maio, alterou a [Lei n.º 7/2020](#), e prolongou a proibição da interrupção do fornecimento de eletricidade e de gás natural (não inclui o GPL canalizado) até **30 de setembro**, para situações de desemprego, infeção por Covid-19 ou quebra de rendimentos do agregado familiar igual ou superior a 20%.

Esta quebra de rendimentos prevista na lei, de acordo com a [Portaria n.º 149/2020](#), de 22 de junho, deve ser demonstrada com o envio, ao fornecedor de energia, de uma declaração sob compromisso de honra. O fornecedor pode solicitar documentos que atestem o declarado (recibos de vencimento, declaração da entidade patronal, declaração da Autoridade Tributária e Aduaneira e declaração da Segurança Social, entre outros). Consulte o [Esclarecimento da ERSE](#).

#### PLANOS DE PRESTAÇÕES PODEM IMPEDIR A INTERRUPTÃO

A maioria dos consumidores de eletricidade, gás natural e de GPL canalizado ficaram sujeitos, a partir de 1 de julho, à interrupção do fornecimento, se não pagarem as faturas, nem fizerem um acordo de pagamento em prestações com o seu fornecedor de energia.

#### PRÉ-AVISO DE INTERRUPTÃO É SEMPRE OBRIGATÓRIO

Em qualquer circunstância, a interrupção do fornecimento de energia só pode ocorrer após o envio de um pré-aviso de interrupção ao consumidor, por escrito e com a antecedência mínima de 20 dias (15 dias úteis se o cliente beneficiar de tarifa social).

#### CONDIÇÕES DOS PLANOS DE PAGAMENTO EM PRESTAÇÕES

Os consumidores podem pedir ao seu fornecedor um plano de pagamento até 12 prestações mensais, sem juros, com um mínimo de 5 euros e acerto na última prestação.

O plano pode iniciar-se imediatamente ou até 60 dias depois de ter vencido a primeira fatura nele incluída, mas o não cumprimento de uma prestação pode conduzir à exigência de todas as seguintes.

Os consumidores abrangidos pela proibição especial de interrupção prevista na Lei (desemprego, infeção por Covid-19 ou quebra de rendimentos do seu agregado familiar igual ou superior a 20%), podem começar a cumprir o plano a partir de 30 de novembro de 2020.

#### PLANO DE PAGAMENTO SEM SERVIÇOS ADICIONAIS

As regras de proteção abrangem os serviços essenciais de energia e não outros serviços, bens ou equipamentos. Daí, o plano de pagamento não é aplicável a valores em dívida por serviços adicionais. Mas também pode fazer acordo com o fornecedor.

#### NA VIGÊNCIA DO PLANO PODE HAVER RESTRIÇÕES À MUDANÇA

Tratando-se de situação excecional, na vigência de um plano de pagamento em prestações, pode haver restrições à mudança de fornecedor de energia, salvo nos casos de pagamento antecipado do valor total ou de assunção da dívida pelo novo fornecedor.