

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. Selecciona 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

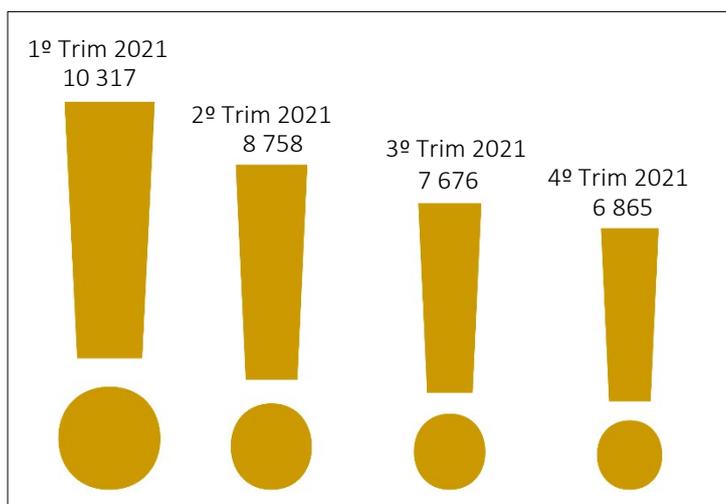


Figura 1

anote Exija a ficha contratual que resume as condições e lhe permite comparar ofertas.

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE RECLAMAÇÕES

4.º TRIMESTRE DE 2021

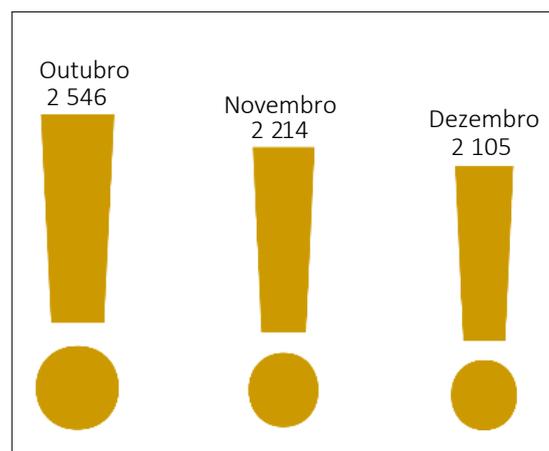


Figura 2

Foram recebidas 6 865 reclamações no 4.º trimestre de 2021, diminuindo 10,6% relativamente ao trimestre anterior.

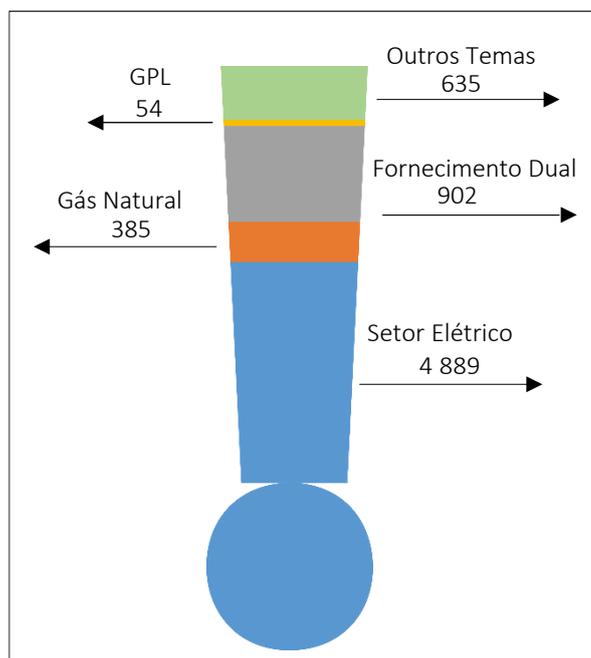
NÚMERO DE RECLAMAÇÕES POR SETOR

O setor elétrico continua a ser o mais reclamado no quarto trimestre (4 889), seguido do fornecimento dual (eletricidade e gás natural) (902) (Figura 3).

Tendo em consideração o número de clientes, o setor dual foi aquele onde se verifica maior número de reclamações por cliente.

INDICADOR RECLAMAÇÕES POR 1 000 CLIENTES (4.º TRIM)

Setor Elétrico - 0,92
Gás Natural - 0,64
Dual - 0,98



4º Trimestre 2021

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 contratação, a faturação 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).

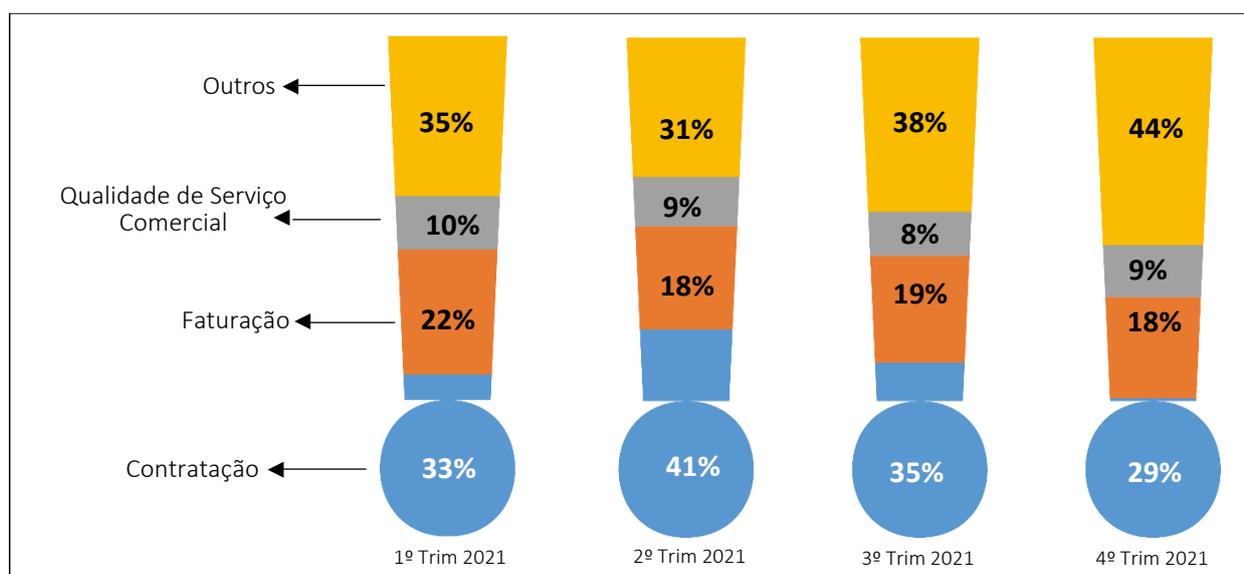


Figura 4

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

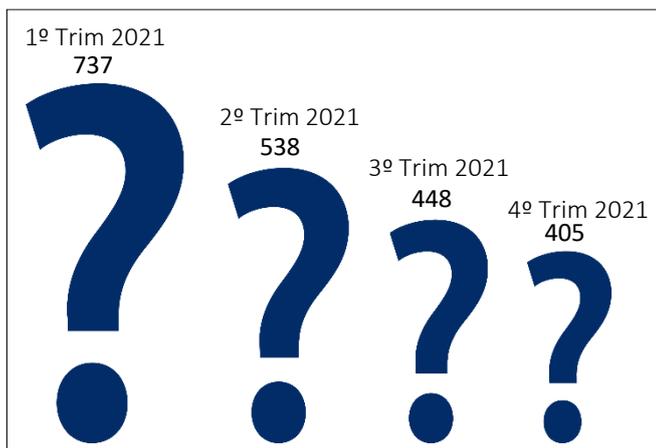


Figura 5

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO 4.º TRIMESTRE DE 2021



Figura 6

Foram recebidos 405 pedidos de informação no 4.º trimestre de 2021, diminuindo 9,6% relativamente ao trimestre anterior.

NÚMERO DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR SETOR

No quarto trimestre de 2021, a ERSE recebeu 218 pedidos de informação sobre o setor elétrico, 69 sobre o fornecimento dual e 25 relativos ao setor do gás natural, entre outros (Figura 7).

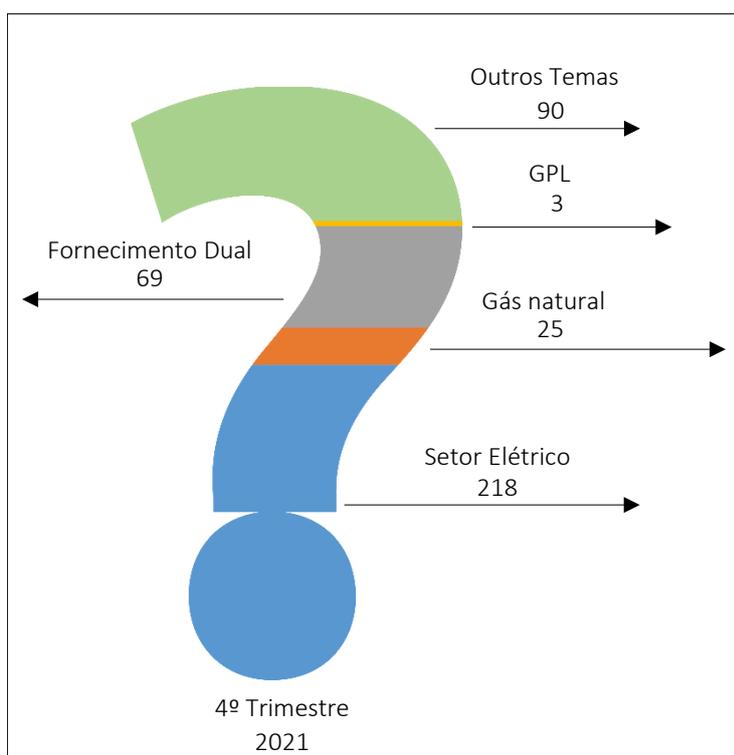


Figura 7

INDICADOR PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR 1 000 CLIENTES (4.º TRIM)

Setor Elétrico – 0,04
Gás Natural – 0,04
Dual – 0,07

TEMAS DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

Nos pedidos de informação são os temas da faturação, da contratação e das tarifas e preços que, no 4.º trimestre, suscitam mais questões por parte dos consumidores de energia. Em “Outros” encontram-se incluídos diversos temas com menor expressão quantitativa, designadamente a mudança de comercializador e as tarifas e preços.

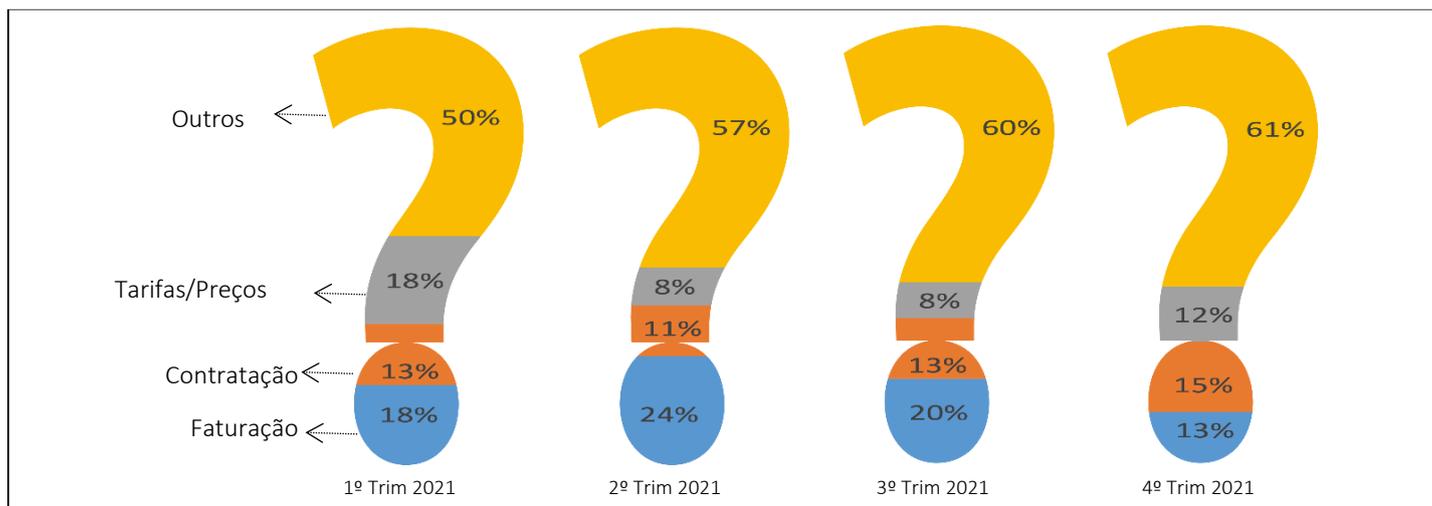


Figura 8

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 quarto trimestre de 2021 foram concluídos 6 024 processos de reclamações.

Em 3 196 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 1 669 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, 528 processos foram concluídos após a alteração da posição da ER no caso concreto, resolvendo o conflito por esta via.

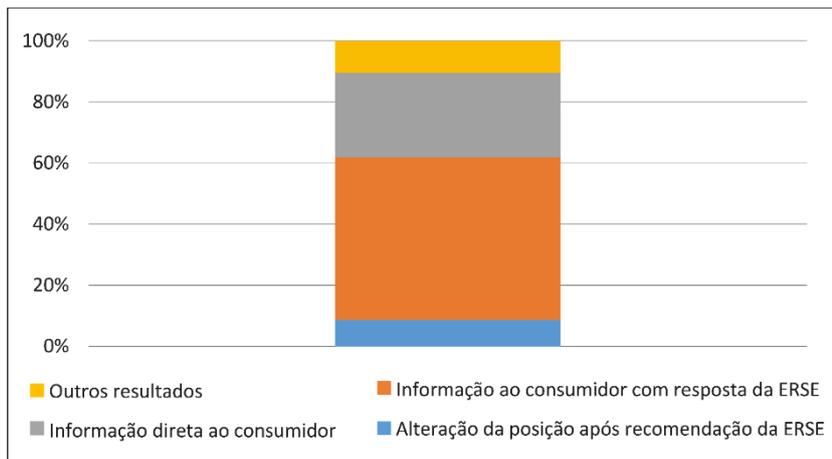


Figura 9

Os demais processos foram concluídos, designadamente com a remessa para a entidade competente, a não alteração de posição pela ER ou arquivados (Figura 9).

**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 - Eletricidade.



ALTERAÇÃO DO CONTRATO PELO COMERCIALIZADOR DE ELETRICIDADE E DE GÁS NATURAL

1. O contrato, incluindo o preço, pode ser alterado em situações excepcionais e justificadas, desde que previstas no próprio contrato.
2. Durante o período de fidelização, o contrato não pode ser alterado, salvo acordo expresso do cliente.
3. As alterações ao contrato devem ser comunicadas com pelo menos 30 dias de antecedência.
4. O cliente pode não aceitar a alteração e pôr fim ao contrato, mas deve celebrar rapidamente um novo contrato para evitar o corte de fornecimento, devendo em todo o caso receber um pré-aviso de interrupção com o mínimo de 20 dias de antecedência (30 dias se for cliente com tarifa social).
5. Os consumidores de eletricidade que pretendam contratar o preço equiparado ao regulado e o seu comercializador não o disponibilize, podem celebrar contrato com o comercializador de último recurso cujo preço é fixado integralmente pela ERSE.

[Clique na imagem para obter mais informação](#)

