

NOVO BOLETIM DO APOIO AO CONSUMIDOR DE ENERGIA - ACE

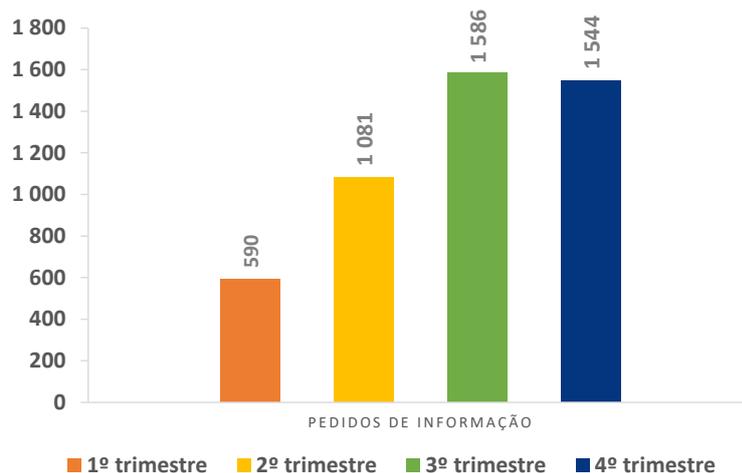
O Boletim ACE está de regresso, após um breve interregno, com mais informação. Mantendo a periodicidade trimestral, este primeiro número do novo Boletim ACE traz-nos um balanço, quantitativo e qualitativo, de todo o ano de 2022. Além da evolução das reclamações e dos pedidos de informação recebidos na ERSE nos quatro trimestres mais recentes, são disponibilizados números e prazos de resposta de todas as reclamações registadas junto das empresas de eletricidade e de gás natural, distinguindo as que chegam ao conhecimento da ERSE via Livro de Reclamações (formatos físico e eletrónico), bem como as intervenções solicitadas à ERSE no âmbito da resolução alternativa de litígios.

Este Boletim divulga ainda informação estatística acerca do atendimento telefónico prestado pela ERSE aos consumidores, as ações de informação/formação organizadas e participadas pela ERSE, bem como os materiais informativos e pedagógicos elaborados.

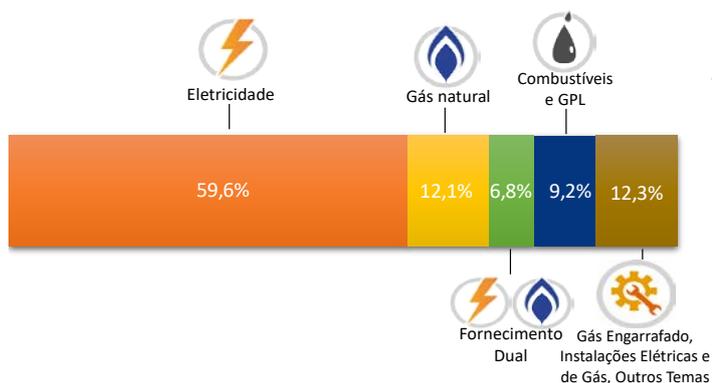
Em destaque neste número, estão também dois temas que marcaram o funcionamento do ACE no ano de 2022: a entrada em produção do novo sistema de Resolução de Pedidos de Informação e Reclamações (RIR), em 14 de março de 2022, e a prestação de atendimento telefónico aos consumidores através de um serviço dedicado e especializado em atendimento, em 25 de outubro de 2022.

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO À ERSE

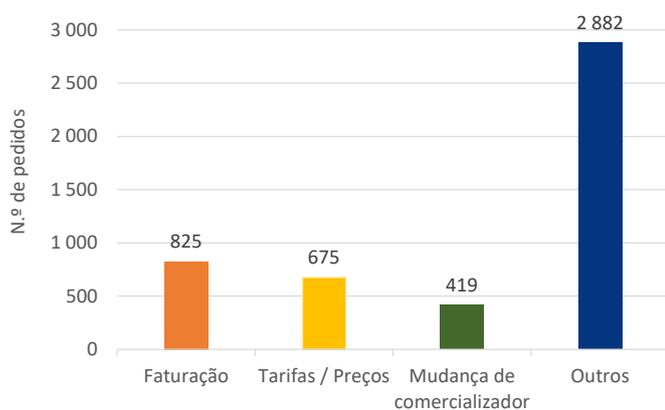
Em 2022, a ERSE registou a entrada de um total de 4 801 pedidos de informação. O incremento verificado, do 1.º para o 2.º trimestre, é em parte explicado pela entrada em funcionamento do novo sistema RIR, que também resultou na alteração de procedimentos na classificação de processos. O aumento observado no resto do ano deve-se à instabilidade verificada nos mercados energéticos, com aumentos de preços significativos, e à possibilidade de regresso ao mercado regulado no gás natural.



A eletricidade foi o setor com maior número absoluto de solicitações por parte dos consumidores (59,6%), seguido do gás natural (12,1%), naturalmente explicado pelo facto de o número de clientes na eletricidade ser superior. Mas, calculando o número de pedidos de informação por cada mil clientes, verifica-se que o setor do gás natural foi o que apresentou um valor maior, muito provavelmente influenciado pela possibilidade de regresso ao mercado regulado, medida que, pela novidade, gerou dúvidas nos consumidores.



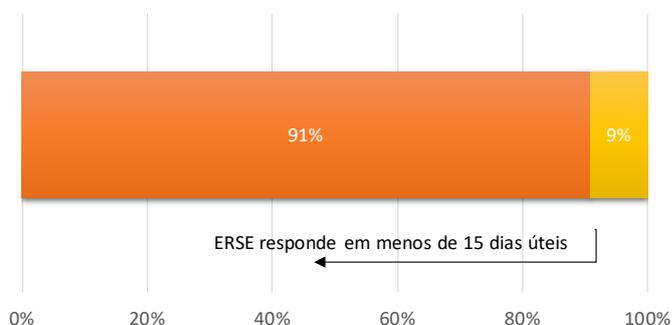
A faturação, as tarifas e preços, bem como a mudança de comercializador, foram os temas que, em conjunto, representaram 40% dos pedidos de informação dirigidos à ERSE em 2022. Nos restantes “outros” temas incluem-se, nomeadamente, o contrato de fornecimento, a medição e leituras e o autoconsumo.



Estes pedidos de informação foram maioritariamente enviados à ERSE através de email (55%), seguindo-se a plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico (24%), que disponibiliza a opção “Pedir informação” diretamente à entidade reguladora/fiscalizadora competente.

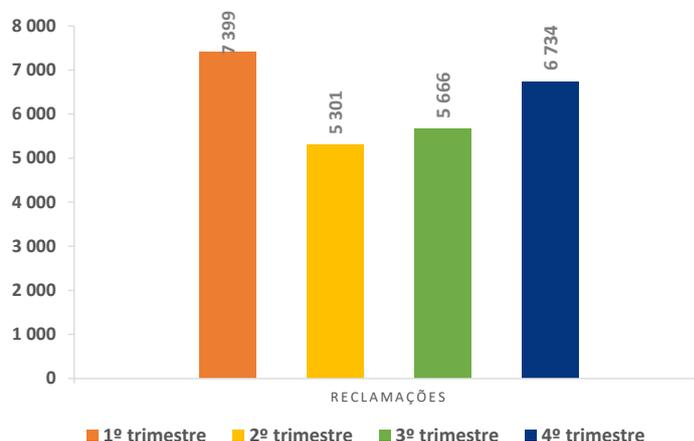


Em 91% dos pedidos de informação recebidos pela ERSE em 2022, a resposta ao consumidor foi enviada em prazo inferior a 15 dias úteis.

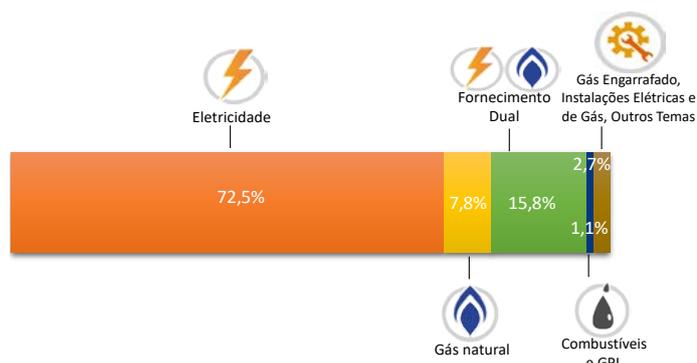


RECLAMAÇÕES NO LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Por força do 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) canalizado 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. À ERSE caberá, neste domínio, a verificação da existência de indícios de contraordenação.

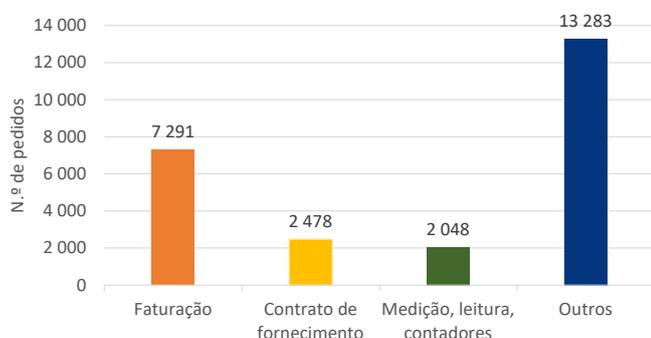


A distribuição das reclamações vertidas nos livros de reclamações pelos quatro trimestres de 2022 é variável, atingindo o número mais elevado no primeiro trimestre. As subidas de preço no mercado ajudam a explicar o aumento de reclamações na segunda metade do ano.



As reclamações apresentadas através dos livros de reclamações (físico e eletrónico) incidiram principalmente sobre o setor elétrico (72,5%), seguindo-se as relativas ao fornecimento dual (eletricidade e gás natural), com 15,8%. Todavia, o número de reclamações por cada mil clientes é semelhante no setor elétrico e no setor do gás natural, sendo um pouco mais elevado no setor dual. Em “outros setores”, estão incluídos os subsectores do sistema petrolífero nacional (ex: GPL canalizado, gás engarrafado e combustíveis).

A faturação, o contrato de fornecimento e a medição e leitura representaram 47% das reclamações apresentadas pelos consumidores nos livros de reclamações.

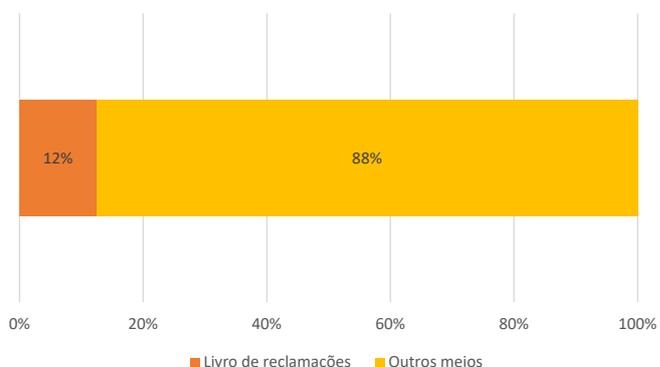


O Livro de Reclamações Eletrónico foi a origem de 74% das reclamações recebidas na ERSE, em 2022, tendo sido utilizado o

Livro de Reclamações em papel para os restantes 26% das reclamações apresentadas por este meio.

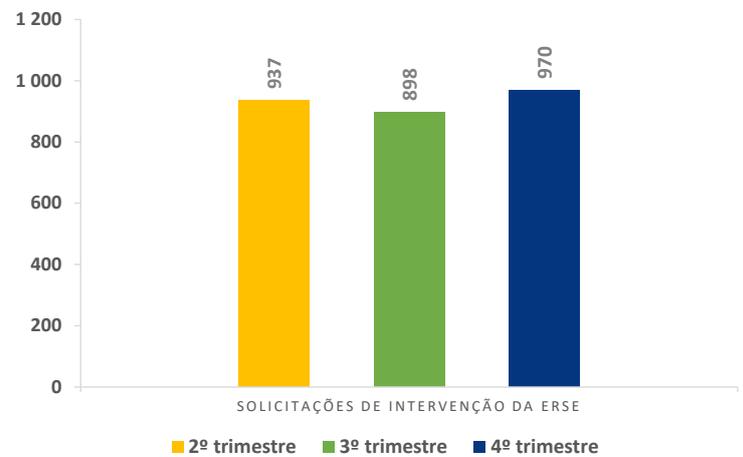
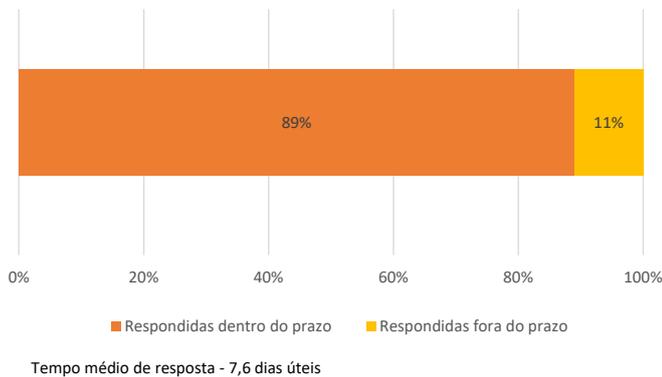


Os comercializadores e operadores das redes de distribuição de eletricidade e de gás natural recebem reclamações dos seus clientes através de diversos canais (atendimento presencial, telefónico e escrito, designadamente, carta, email, livro de reclamações e online). Em 2021 (dados atualmente disponíveis), 12% das reclamações recebidas pelas empresas chegam pelo Livro de Reclamações (físico e eletrónico).



A grande maioria (89%) das reclamações recebeu resposta das empresas dentro do prazo previsto contratual ou legalmente, não podendo ultrapassar 15 dias úteis. Em média, o prazo de resposta situou-se em 7,6 dias úteis.

Podem ser obtidas informações mais detalhadas no [Relatório da Qualidade de Serviço Comercial](#).

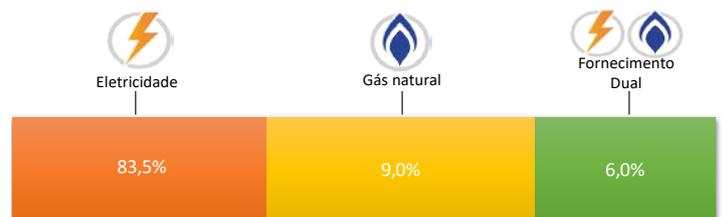


INTERVENÇÃO DA ERSE NA RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

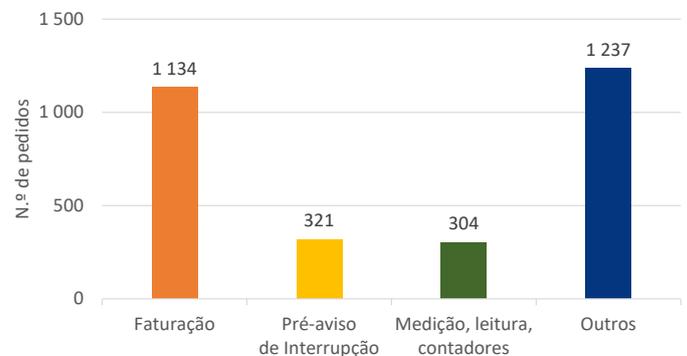
Perante a ausência de resposta à reclamação apresentada junto do respetivo comercializador ou nos casos em que a resposta é considerada não satisfatória, o consumidor pode recorrer, entre outros, à intervenção da ERSE. Além da prestação de informação ao consumidor, havendo litígio, a ERSE pode recomendar 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](#), 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, mais célere e habitualmente não tem custos para o consumidor.

As intervenções da ERSE na resolução de litígios passaram a ser contabilizadas separadamente com a implementação do novo sistema, em março de 2022, razão pela qual apenas são conhecidos dados a partir do segundo trimestre daquele ano. No terceiro trimestre assistiu-se a uma quebra nos pedidos de intervenção da ERSE sobre casos concretos, voltando a aumentar e a atingir o valor máximo no último trimestre do ano.

O setor elétrico registou o maior número de solicitações de intervenção dirigidas à ERSE, representando 83,5% do total.



A faturação mantém-se como o tema predominante, também neste tipo de intervenções. Em “outros” foram incluídos temas como o contrato de fornecimento, o autoconsumo, ligações às redes, qualidade de serviço ou ainda tarifas e preços.



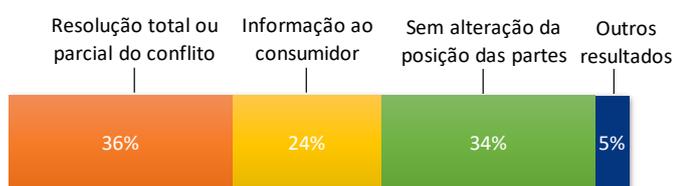
Os pedidos de intervenção sobre um litígio chegam à ERSE principalmente por email ou através do preenchimento do formulário disponível na página da ERSE na internet.



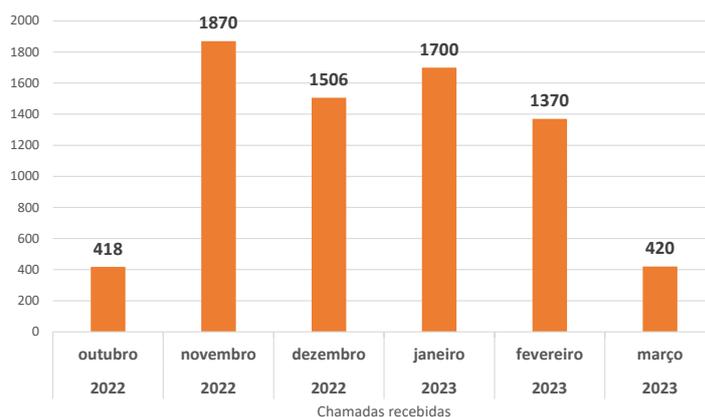
As intervenções da ERSE envolvem diversas diligências (recolha de informação adicional junto do consumidor e da empresa reclamada, análise jurídica, entre outros). O tratamento e resposta a 85% destes processos, em 2022, ocorreu em prazo inferior a 90 dias úteis.



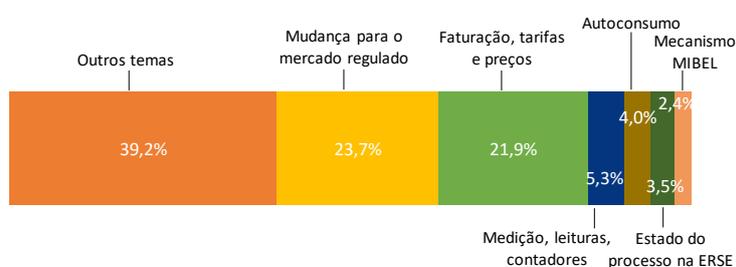
Com a intervenção da ERSE, 60% dos processos foram considerados resolvidos, sendo que, em 36% dos casos em concreto, as pretensões dos consumidores foram total ou parcialmente satisfeitas e, em 24%, foi prestada a informação necessária ao esclarecimento do consumidor.



Entre 24 de outubro de 2022 e 7 de março de 2023 foram recebidas 7284 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 mudança para o mercado regulado, a fatura, tarifas e preços, bem como as leituras de contador.



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 2ª linha, recebendo o consumidor a devolução da chamada habitualmente nas 24 horas seguintes.

MATERIAIS PEDAGÓGICOS

Com o objetivo de tornar mais universal o conhecimento sobre o setor, a ERSE publicou vários materiais informativos ao longo de 2022.

PODCASTS



(clique nas imagens para aceder)

FORMAÇÃO

A ERSE desenvolve ainda 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, cujas ações realizadas, em 2022, constam do [Relatório ERSEFORMA](#)

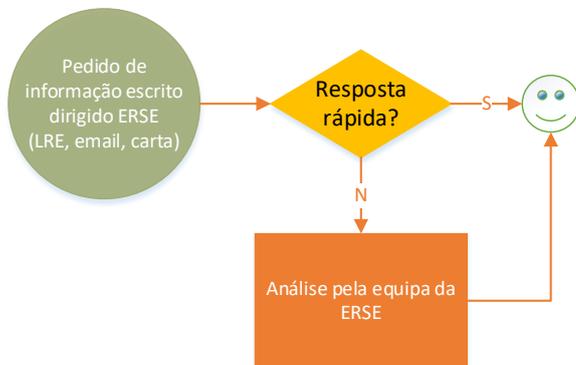
FOLHETOS INFORMATIVOS



(clique nas imagens para aceder)

2022 – NOVAS FERRAMENTAS DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR DE ENERGIA

Pedidos de informação escritos



Atendimento telefónico a consumidores



Reclamações no livro de reclamações



Intervenção da ERSE na resolução de conflitos

