

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 verificarem 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. Seleciona 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 1.º trimestre de 2020, a ERSE recebeu **6 111** reclamações, das quais 499 foram reaberturas de processos. O número de reclamações mantém-se assim muito equiparado ao registado no 1.º trimestre de 2019 (Figura 1), verificando-se, contudo, um ligeiro aumento em relação ao 4.º trimestre de 2019.



Por sua vez, o número de pedidos de informação recebidos na ERSE no 1.º trimestre de 2020 (**455**) apresenta uma pequena subida quando comparado com o mesmo trimestre de 2019 (394), assim como relativamente ao 4.º trimestre de 2019 (346) (Figura 2).

Evolução do número de reclamações

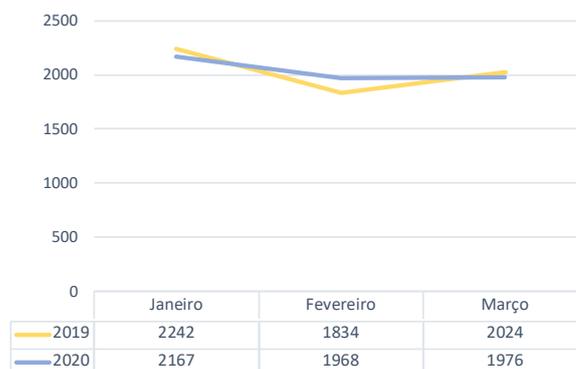


Figura 1

Evolução do número de pedidos de informação

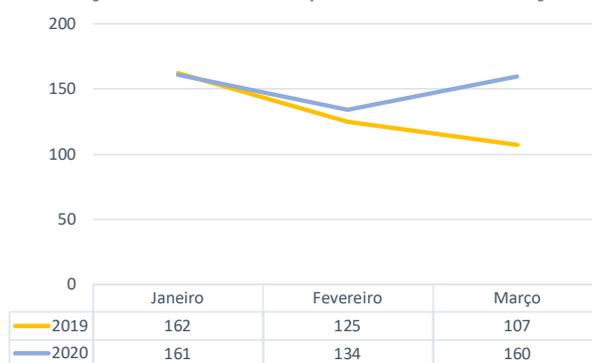


Figura 2

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES POR SETOR

O SE continua a ser o mais reclamado, com valores ligeiramente superiores ao trimestre homólogo de 2019 (Figura 3). Os demais setores acompanham a mesma tendência crescente. Apenas os “Outros Temas”, que integram maioritariamente o subsetor dos combustíveis líquidos, apresentam uma ligeira descida, neste período.

Já o número de pedidos de informação dirigidos à ERSE regista um aumento em todos os setores quando comparado com o 1.º trimestre de 2019 (Figura 4).

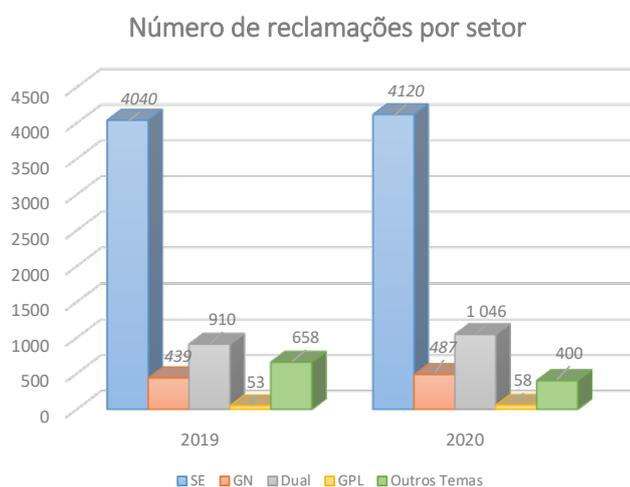


Figura 3

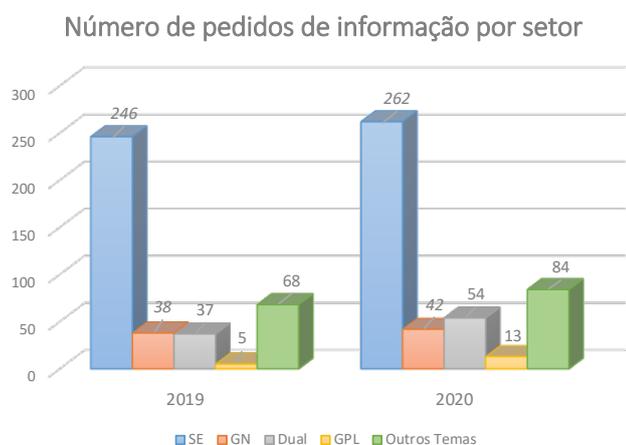


Figura 4

TEMAS DAS RECLAMAÇÕES

A faturação, o contrato de fornecimento e 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 contratação, seguindo-se os da faturação (Tabela 1).

Temas das reclamações

Temas	SE		GN		Dual		GPL	
	1º T 2019	1º T 2020						
Contratação	727	791 ↑	109	154 ↑	241	274 ↑	2	9 ↑
Faturação	1358	1423 ↑	147	148 ↓	466	529 ↑	35	33 ↓
Interrupção do fornecimento	360	379 ↑	77	51 ↓	61	62 ↑	3	10 ↑
Ligação à rede	146	99 ↓	20	18 ↓	6	7 ↑	-	1 ↑
Medição	275	242 ↓	6	17 ↑	36	25 ↓	3	1 ↓
Mobilidade Elétrica	8	11 ↑	-	-	-	-	-	-
Mudança de comercializador	24	14 ↓	6	6 ↔	5	4 ↓	-	-
Qualidade de Serviço Comercial	501	401 ↓	42	40 ↓	85	121 ↑	1	1 ↔
Qualidade de Serviço Técnica	294	318 ↑	6	11 ↑	-	-	-	-
Reparação	-	-	-	-	-	-	-	-
Tarifas/Preços	82	74 ↓	7	9 ↑	10	24 ↑	2	1 ↓
Outros	923	768 ↓	19	33 ↑	-	-	7	2 ↓

Tabela 1

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

Temas dos pedidos de informação

Temas	SE		GN		Dual		GPL	
	1º T 2019	1º T 2020						
Contratação	43	35 ↓	12	4 ↓	10	13 ↑	-	3 ↑
Faturação	72	82 ↑	6	19 ↑	19	23 ↑	3	1 ↓
Interrupção do fornecimento	7	10 ↑	2	1 ↓	1	- ↓	-	-
Ligação à rede	6	2 ↓	5	4 ↓	-	-	-	-
Medição	22	26 ↑	1	- ↓	-	1 ↑	-	-
Mobilidade Elétrica	4	-	-	-	-	-	-	-
Mudança de comercializador	7	6 ↓	-	-	-	-	-	-
Qualidade de Serviço Comercial	33	27 ↓	4	4 ↔	4	13 ↑	-	2 ↑
Qualidade de Serviço Técnica	7	6 ↓	-	-	-	-	-	1 ↑
Reparação	-	-	-	-	-	-	-	-
Tarifas/Preços	37	38 ↑	2	4 ↑	3	4 ↑	1	2 ↑
Outros	76	114 ↑	6	6 ↔	-	-	1	4 ↑

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 1.º trimestre de 2020 foram concluídos **5 964** processos, **2 998** 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 **2 068** 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, **320** 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

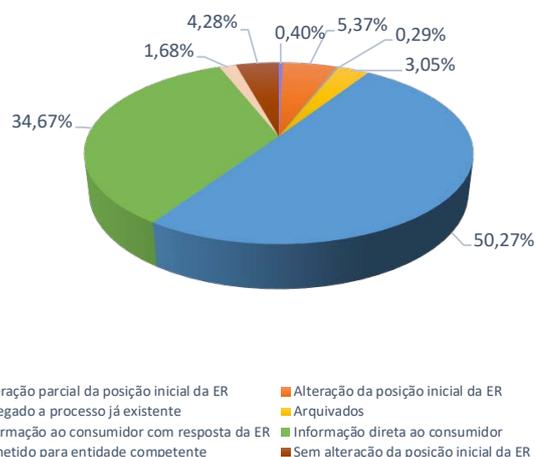


Figura 5

Alerta más práticas



Inspeções periódicas durante o Covid 19

...a má prática...

Alguém lhe bate à porta e diz que vem fazer uma inspeção periódica à sua instalação de gás ou de eletricidade, que é obrigatória e que tem de pagar cerca de 60 euros.

...a ERSE aconselha...

Desconfie e não abra a porta a estranhos!
A ERSE contactou as empresas de eletricidade e de gás natural, cujo nome está a ser usado na má prática e confirmou que, durante o período da pandemia causada pela Covid 19, não estão agendadas nem previstas quaisquer inspeções periódicas nas casas dos consumidores, salvo em situações urgentes ou solicitadas pelo consumidor e previamente agendadas.
Em caso de dúvida, contacte o seu fornecedor!

Exija a identificação de quem lhe bate à porta sempre que solicitar algum serviço ao seu fornecedor ou operador da rede de eletricidade ou de gás natural.

Certifique-se que o serviço a realizar é o solicitado à empresa.



ERSE ENTIDADE REGULADORA
DOS SERVIÇOS ENERGÉTICOS

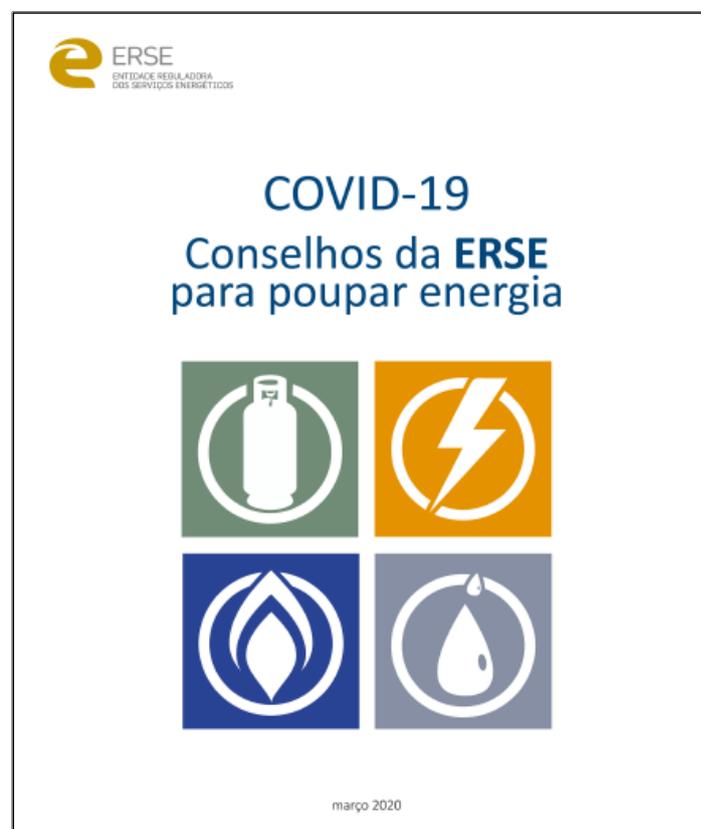
EMPRESAS

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](#).

SIGA OS CONSELHOS DA ERSE PARA POUPAR ENERGIA

1.º trimestre 2019		1.º trimestre 2020	
Empresas	N.º de Pedidos	Empresas	N.º de Pedidos
A CELER	1	A Eléctrica Moreira de Cónegos	1
A Eléctrica Moreira de Cónegos	1	Aldro Energia	1
Aldro Energia	2	Audax Energia	5
Audax Energia	12	Axpo Energia	5
Axpo Energia	2	Axpo Iberia	1
Axpo Iberia	5	Beiragás	5
Beiragás	1	Bongás - Energias	1
Coop. S. Simão de Novais	1	Casa do Povo de Valongo do Vouga	1
COOPÉRNICO	1	Chamazul - Comércio e Montagens de Gás	1
Dianagás - Soc. Dist. Gás Natural Évora	6	Coop. S. Simão de Novais	2
Digal	3	Coop. Eléctrica de Vale d' Este	3
Duriensegás - Soc. Dist. Gás Natural Douro	2	Dianagás - Soc. Dist. Gás Natural Évora	2
EDA	39	Digal - Distribuição e Comércio	2
EDP Comercial	2 195	Dorotea Gás	1
EDP Distribuição	1 236	Duriensegás - Soc. Dist. Gás Natural Douro	2
EDP Gás Serviço Universal	22	EDA	25
EDP Serviço Universal	354	EDP Comercial	2532
EEM	9	EDP Distribuição	1114
Elusa	4	EDP Gás Serviço Universal	54
ENAT	2	EDP Serviço Universal (SU Eletricidade)	353
Endesa Energia	748	EEM	10
Empresas de Combustíveis	378	ELEC Energy	1
Galp Power	540	Empresas de combustíveis	76
Gas Natural Servicos	10	ENAT	1
Gascan	8	Endesa Energia	898
Gasinsular	3	Frederico A. Vasconcelos (Herdeiros)	1
Goldenergy	114	Galp Power	497
Iberdrola	225	Gas Natural Servicos	4
Jalplus	2	Gascan	14
Lisboagás Comercialização	20	Gasinsular	4
Lisboagás GDL	27	Goldenergy	115
Lusitaniagás - Comp. de Gás do Centro	7	Iberdrola Clientes Portugal	217
Lusitaniagás Comercialização	7	Iberdrola Clientes, S.A.U	1
LUZBOA	5	Lisboagás Comercialização	20
Medgás - Soc. Dist. Gás Natural Algarve	4	Lisboagás GDL	25
Paxgás - Soc. Dist. Gás Natural Beja	1	Lusidaenergia	1
Petróleos de Portugal	28	Lusitaniagás - Comp. de Gás do Centro	9
PH Energia (Energia Simples)	12	Lusitaniagás Comercialização	6
REN Portgás Distribuição	10	LUZBOA	2
Rubisgás	6	Medgás - Soc. Dist. Gás Natural Algarve	3
Setgás - Soc. Dist. Gás Natural	6	MOBI.E	2
Setgás Comercialização	9	Petróleos de Portugal - Petrogal	21
Sonorgás	2	PH Energia (Energia Simples)	5
Tagusgás	2	PRIO.E	2
Tagusgás Propano	2	REN Portgás Distribuição	32
YLCE - Enforcesco	9	Rolear	2
		Rubisgás	9
		Setgás - Soc. Dist. Gás Natural	3
		Setgás Comercialização	11
		Sonorgás	2
		Tagusgás	2
		Yaluz	1
		YLCE - Enforcesco	3

Tabela 3





TEMA DO TRIMESTRE

A PROTEÇÃO DOS CONSUMIDORES DE ENERGIA DURANTE A COVID-19

A atual situação de epidemia nacional coloca a todos, consumidores e empresas, dificuldades e desafios inesperados.

A ERSE, no exercício das suas competências, aprovou com rapidez e efeitos a 13.03.2020, um conjunto de regras extraordinárias de proteção dos consumidores de eletricidade, gás natural e GPL canalizado destinado ao consumo doméstico enquanto serviços públicos essenciais, medidas essas que ampliou e reforçou em 07.04.2020 ([Regulamento 225 A/2020](#) e [Regulamento 356 A/2020](#)).

No sentido do já aprovado pela ERSE, a [Lei n.º 7/2020](#), de 10 de abril, transversal aos serviços públicos essenciais de fornecimento de água, comunicações eletrónicas, eletricidade, gás natural, reitera a suspensão da interrupção de serviços, o diferimento e os planos de pagamento.

Salientamos algumas das medidas adotadas pela ERSE para proteção dos consumidores:

- Até 30 de junho de 2020, não podem ocorrer interrupções de serviços e devem ser garantidas as ligações e ativações de fornecimento.
- Os consumidores podem pedir ao seu fornecedor um plano de pagamentos, até 12 prestações mensais de valor mínimo de 5 euros e acerto na última. O pagamento da primeira prestação pode ser adiado até 60 dias.
- Os planos de pagamento são isentos de juros de mora.
- Excetuadas as situações de comprovada urgência e junto de clientes prioritários, os agentes do setor devem evitar deslocações e contacto direto com os consumidores em suas casas, reforçar os meios de comunicação à distância para comunicação de leituras, esclarecimento de dúvidas e fixação de planos de pagamento.

Acrescem, em execução da declaração do estado de emergência decretada pelo Presidente da República, medidas excecionais aprovadas pelo Governo e aplicáveis durante a pandemia da Covid-19, tais como:

- Eletricidade e gás natural – garantir o funcionamento das redes e infraestruturas de abastecimento, devendo as empresas assegurar resposta a avarias e incidentes nas redes de distribuição, reparação de avarias e assistência técnica a avarias em instalações de clientes, religações e ligações urgentes e cumprimento das ordens de serviço agendadas com clientes.
- GPL - manter em funcionamento as instalações de armazenamento, transporte e distribuição de produtos petrolíferos (combustíveis líquidos e GPL), incluindo o enchimento e a distribuição de garrafas de GPL.
- Combustíveis - manter os postos de abastecimento da Rede Estratégica de Postos de Abastecimento de combustível (REPA), devendo os demais funcionar mediante disponibilidade, com acompanhamento da ENSE-Entidade Nacional para o Setor Energético, E.P.E.

Ainda neste período, a ERSE difundiu um folheto que agrega um conjunto de [dicas de poupança de energia](#), reforçou a informação junto dos consumidores através de uma campanha em rádio de expressão nacional e lançou mais dois vídeos pedagógicos [Como se calculam os preços do gás de garrafa](#) e [Como se calculam os preços do gás natural](#).

No fim de março, a ERSE propôs uma redução de 3,3% das tarifas transitórias de venda a consumidores de gás natural a partir de 1 de outubro, e, a 1 de abril, a ERSE aprovou uma atualização da tarifa de energia para os consumidores do mercado regulado de aproximadamente -3% no total da fatura de eletricidade (com IVA).

Esclareça dúvidas em [perguntas e respostas](#) disponibilizadas no site da ERSE. Use a [assistente virtual GIA](#).