

## 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 elaboração de “Recomendações” dirigidas a agentes do setor, como na difusão, junto dos consumidores, de conselhos através de “Anotes” e “Dicas” ou de “Alertas de Más Práticas”. Também se reflete 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. Selecciona também, em cada trimestre, uma reclamação-tipo ou uma ação que tenha envolvido a ERSE.

### SIGLAS E ABREVIATURAS

**ER** - Entidade Reclamada

**GN** - Gás Natural

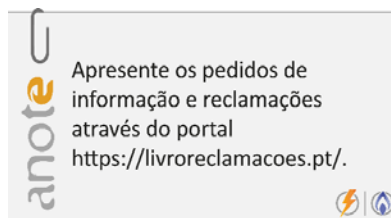
**GPL** - Gases de Petróleo Liquefeito

**SE** - Setor Elétrico

**SPN** - Setor Petrolífero Nacional

## EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE RECLAMAÇÕES

No 3.º trimestre de 2019, a ERSE recebeu **5 390** reclamações, das quais 428 foram pedidos de reabertura do mesmo processo. Representam menos cerca de 2 500 reclamações do que no 3.º trimestre de 2018 (Figura 1), mas revelam um ligeiro aumento em relação ao 2.º trimestre de 2019.



Por sua vez, o número de pedidos de informação recebidos na ERSE no terceiro trimestre de 2019 (**280**) apresenta uma pequena descida relativamente ao mesmo trimestre de 2018 (311), precisamente a mesma diferença apurada por referência ao trimestre anterior do corrente ano (311), ou seja, menos 31 pedidos de informação (Figura 2).

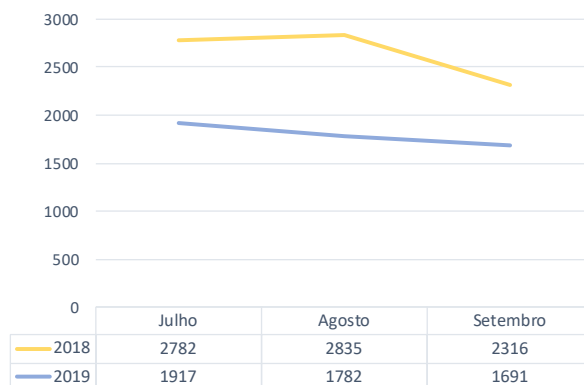


Figura 1

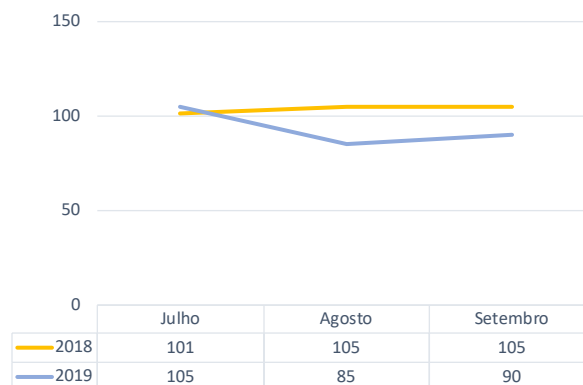


Figura 2

## NÚMERO DE RECLAMAÇÕES POR SETOR

O SE continua a ser o mais reclamado, apesar de no trimestre terem sido recebidas menos cerca de 1 000 reclamações, comparando com o trimestre homólogo de 2018 (Figura 3). Os demais setores assinalam a mesma diminuição, considerando o período em análise. Se compararmos com o 2.º trimestre de 2019, assistimos, no entanto, a uma ligeira subida.

Já os números de pedidos de informação dirigidos à ERSE sobre o SPN, seja sobre o fornecimento de GPL canalizado, individualizado no gráfico, seja sobre os combustíveis líquidos e o GPL engarrafado, contrariam a tendência de descida, registada nos setores da eletricidade e do gás natural, na comparação com o 3.º trimestre de 2018 (Figura 4).

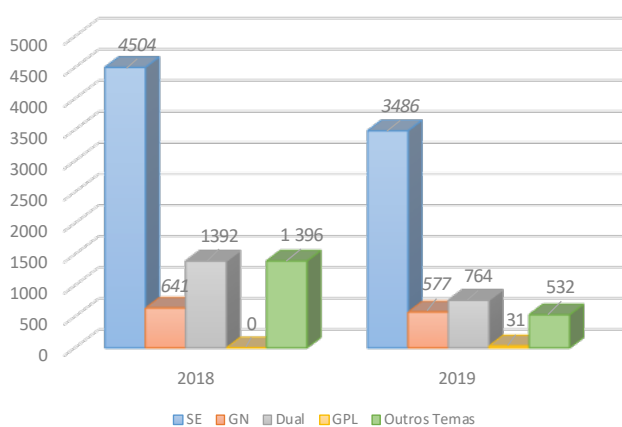


Figura 3

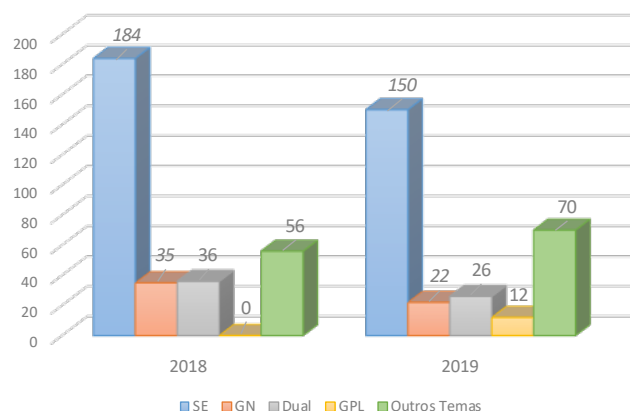


Figura 4

## TEMAS DAS RECLAMAÇÕES

As tabelas 1 e 2 mostram os temas que mais suscitaram a preocupação dos consumidores de energia no 3.º trimestre de 2019.

O tema da faturação continua a dominar a atenção dos consumidores de eletricidade e do fornecimento dual (eletricidade e gás natural), seguido do contrato de fornecimento e de algumas questões relativas à qualidade de serviço comercial (atendimento, resposta a reclamações, visitas combinadas, entre outras). No setor do GN, a faturação é relegada para a segunda posição, sendo ultrapassada pelo tema da contratação (Tabela 1). Assiste-se a um aumento das reclamações sobre o contrato de fornecimento, em relação ao 2.º trimestre de 2019, atravessando os demais setores.

Esta ordenação dos temas mais reclamados parece inverter-se quando analisamos os pedidos de informação (Tabela 2). A contratação de eletricidade suscita mais solicitações de informação pelos consumidores do que a faturação. No setor do GN, os dois temas são equiparados e no fornecimento dual a faturação volta a ocupar o primeiro lugar dos pedidos de informação recebidos no 3.º trimestre de 2019.

Temas das Reclamações	SE		GN		Dual		GPL	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Contratação	893	734 ↓	147	192 ↑	301	279 ↓	-	6
Faturação	1591	918 ↓	224	171 ↓	799	289 ↓	-	8
Interrupção do fornecimento	440	341 ↓	112	75 ↓	105	68 ↓	-	10
Ligação à rede	114	167 ↑	21	31 ↑	4	1 ↓	-	1
Medição	319	255 ↓	23	27 ↑	37	28 ↓	-	1
Mobilidade Elétrica	6	12 ↑	-	-	-	-	-	-
Mudança de comercializador	20	17 ↓	5	2 ↓	13	8 ↓	-	-
Qualidade de Serviço Comercial	540	408 ↓	42	40 ↓	116	77 ↓	-	2
Qualidade de Serviço Técnica	247	222 ↓	9	5 ↓	-	-	-	-
Reparação	-	-	-	-	-	-	-	-
Tarifas/Preços	69	46 ↓	17	2 ↓	17	14 ↓	-	-
Outros	1661	898 ↓	41	32 ↓	-	-	-	3

Tabela 1

Temas dos Pedidos de Informação	SE		GN		Dual		GPL	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Contratação	41	28 ↓	6	4 ↓	7	4 ↓	-	1 -
Faturação	40	34 ↓	7	4 ↓	16	13 ↓	-	2 -
Interrupção do fornecimento	6	4 ↓	-	1 ↑	3	1 ↓	-	-
Ligação à rede	-	6 ↑	-	4 ↑	-	-	-	-
Medição	34	11 ↓	1	1 ↔	3	1 ↓	-	-
Mobilidade Elétrica	1	8 ↑	-	-	-	-	-	-
Mudança de comercializador	8	2 ↓	1	- ↓	-	-	-	-
Qualidade de Serviço Comercial	17	25 ↑	2	1 ↓	5	5 ↔	-	1 -
Qualidade de Serviço Técnica	9	5 ↓	-	-	-	-	-	-
Reparação	-	-	-	-	-	-	-	-
Tarifas/Preços	17	7 ↓	15	2 ↓	2	2 ↔	-	1 -
Outros	67	90 ↑	3	5 ↑	-	-	-	7 -

Tabela 2

## PRINCIPAIS RESULTADOS

Durante o 3.º trimestre de 2019 foram concluídos **5 121** processos.

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.

No 3.º trimestre de 2019, foram concluídos **2 518** processos de reclamações, com origem nos livros de reclamações (físico e eletrónico) das empresas, através da prestação de informação complementar ao consumidor, na sequência da receção da cópia da resposta da ER enviada ao consumidor. Em **1 534** processos, a intervenção da ERSE traduziu-se na informação direta ao consumidor, procurando esclarecê-lo do 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 informação adicional junto daquela entidade, de reavaliar os argumentos de ambas as partes e até recomendar-lhes que o diferendo que as opõe seja resolvido. Neste âmbito, **302** processos foram concluídos depois de ter sido obtida a alteração da posição da ER sobre o 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 simplesmente arquivados (figura 5).

Na resposta ao consumidor, a ERSE inclui habitualmente informação sobre a existência e as competências dos centros de arbitragem de conflitos de consumo, sempre que se trate de uma pessoa singular que destine o uso da energia a consumo doméstico. A escolha do tema do 3.º trimestre, mais adiante desenvolvido neste boletim, decorre da celebração de protocolos de cooperação entre a ERSE e sete centros de arbitragem de conflitos de consumo.

Os consumidores de energia que são pessoas coletivas ou singulares que façam da energia um uso profissional são igualmente informados da existência de julgados de paz cuja lista pode ser acedida em [www.dgpj.mj.pt](http://www.dgpj.mj.pt).

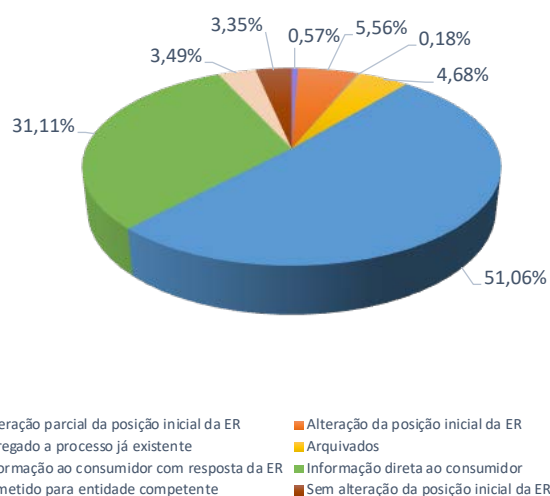


Figura 5

## 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](#).

3.º Trimestre de 2019

3.º trimestre 2018		3.º trimestre 2019	
Empresas	N.º de Pedidos	Empresas	N.º de Pedidos
Aldro Energia	2	Aldro Energia	6
Audax Energia	18	Audax Energia	11
Axpo	2	Axpo	1
Beiragás	3	Beiragás	8
Coop. Elétrica de Vilarinho	1	Coop. Elétrica A Celer	2
Coop. Elétrica do Loureiro	1	Coop. Elétrica A Lord	2
Dianagás - Soc. Dist. Gás Natural Évora	3	Coop. Elétrica de Vale D'Este	2
Digal	1	Coop. Elétrica S. Simão de Novais	1
Duriensegás - Soc. Dist. Gás Natural Douro	4	Dianagás - Soc. Dist. Gás Natural Évora	2
EDA	28	Digal	2
EDP Comercial	2 347	Duriensegás - Soc. Dist. Gás Natural Douro	3
EDP Distribuição	1 145	EDA	17
EDP Gás Serviço Universal	39	EDP Comercial	1 860
EDP Gás.com	2	EDP Distribuição	1 207
EDP Serviço Universal	297	EDP Gás Serviço Universal	54
EEM	10	EDP Serviço Universal (SU Eletricidade)	230
Elusa	42	EEM	10
Elygas	1	ELEC Energy	1
Endesa Energia	982	Endesa Energia	663
Empresas de Combustíveis e GPL	1 133	Empresas de Combustíveis	281
Galp Power	1 370	Galp Power	466
Gas Natural Serviços	5	Gas Natural Serviços	7
Goldenergy	188	Gascan	8
Iberdrola	154	Gasilima	1
Iberdrola Clientes SAU	5	Goldenergy.	118
Lisboagás Comercialização	29	HEN	1
Lisboagás GDL	30	Iberdrola	222
Lusitaniagás - Comp. de Gás do Centro	12	Iberdrola Clientes SAU	10
Lusitaniagás Comercialização	9	Jafplus	1
Luzboa	4	Lisboagás Comercialização	64
Luzigás	2	Lisboagás GDL	26
Medigás - Soc. Dist. Gás Natural Algarve	1	LPGNOM	1
Mobi.e	3	Lusitaniagás - Comp. de Gás do Centro	9
Paxgás - Soc. Dist. Gás Natural Beja	1	Lusitaniagás Comercialização	16
PH Energia (Energia Simples)	17	Luzboa	2
REN Portgás Distribuição	22	OZ Energia Canalizado	1
Rolear	1	Paxgás - Soc. Dist. Gás Natural Beja	2
Setgás - Soc. Dist. Gás Natural	4	Petróleos de Portugal	10
Setgás Comercialização	8	PH Energia (Energia Simples)	7
Sonorgás	2	REN Portgás Distribuição	27
Tagusgás	1	Rubisgás	5
YLCE - Enforcesco	5	Setgás - Soc. Dist. Gás Natural	6
		Setgás Comercialização	9
		Sonorgás	2
		Spelta	1
		Tagusgás	6
		YLCE - Enforcesco	1

**A RETER**  
Entre 1 de janeiro  
e 30 de setembro

**16 640**

Reclamações Recebidas

**984**

Pedidos de Informação

**17 624**

Total de Processos

**16 850**

Total de Processos  
Concluídos

Tabela 3

## TEMA DO TRIMESTRE

### MAIS UM PASSO NA RESOLUÇÃO DOS CONFLITOS DE CONSUMO NO SETOR DA ENERGIA

A 24 de julho, a ERSE celebrou protocolos de cooperação com sete Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, que promovem a resolução dos conflitos de consumo de forma célere, eficaz e mais próxima ao consumidor.

Assinaram Protocolos de Cooperação com a ERSE, o CNIACC; o CIAB; o TRIAVE; o CACRC; o CICAP; o CACCL e o CIMAAL (*ver mapa na página seguinte*).

Juntamente com outros reguladores setoriais, a ERSE passa a assegurar parte do financiamento destes centros de arbitragem, contribuindo para a criação de condições de efetiva implementação da rede nacional de arbitragem de consumo, que visa o acesso por parte dos consumidores a um serviço de resolução de litígios qualificado e especializado. Com a harmonização de procedimentos, partilha de informação, trabalho em rede e formação especializada, pretende-se maior qualidade e capacidade de resposta destes centros na resolução dos conflitos dos consumidores de energia.

#### **O QUE FAZER EM CASO DE CONFLITO**

O consumidor (doméstico) pode recorrer diretamente ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da sua região e obter uma decisão com o valor de uma sentença judicial. No caso dos serviços públicos essenciais, como a eletricidade, o gás natural e o GPL canalizado, os prestadores destes serviços estão obrigados a aceitar a arbitragem para a resolução de conflitos (arbitragem necessária).

#### **O QUE SÃO CONFLITOS DE CONSUMO NA ÁREA DA ENERGIA?**

São os conflitos que resultam do relacionamento comercial entre os consumidores e os fornecedores de energia. Podem abranger, entre outros, a contratação, a faturação, o pagamento ou até a interrupção do fornecimento. Estes centros de arbitragem só podem intervir na resolução de conflitos com consumidores domésticos e para isso é necessário apresentar uma reclamação junto dos mesmos.

#### **O QUE SÃO OS CENTROS DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO?**

Os centros são entidades autorizadas pelo Ministério da Justiça e que prestam serviços de informação e aconselhamento ao consumidor e integram um tribunal arbitral. Os associados dos centros são municípios, associações de consumidores e de comerciantes ou industriais, entre outros. Os centros usam procedimentos de resolução extrajudicial de litígios: a mediação, a conciliação e a arbitragem. Com exceção do CNIACC, cuja atuação abrange o território que não tem já um centro, a atuação dos centros está circunscrita a uma determinada área territorial (região, distrito ou outra).

#### **QUEM DECIDE O LITÍGIO?**

São árbitros que decidem os casos concretos, os quais são, na sua maioria, juízes de tribunais superiores aposentados ou personalidades de reconhecido mérito e experiência.

#### **O QUE IMPORTA SABER?**

- O início do processo depende da apresentação da reclamação e da aceitação da arbitragem pelo consumidor.
- Os prestadores de serviços públicos essenciais são obrigados a aceitar submeterem-se à arbitragem.
- As sentenças proferidas pelo Juiz Árbitro têm valor equivalente ao das sentenças do Tribunal Judicial de 1.ª Instância.
- A arbitragem de consumo é tendencialmente gratuita.
- A entrada do processo no centro de arbitragem suspende os prazos de prescrição e de caducidade.

Na imagem seguinte *clique* no Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da sua região ou, não existindo, no CNIACC, consultando contactos e horários de atendimento presencial e telefónico.



**CNIACC – CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO**



**CIAB – CENTRO DE INFORMAÇÃO, MEDIAÇÃO E  
ARBITRAGEM DE CONSUMO DE BRAGA**



**TRIAVE – CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS  
DE CONSUMO DO AVE, TÂMEGA E SOUSA**



**CICAP – CENTRO DE INFORMAÇÃO DE  
CONSUMO E ARBITRAGEM DO PORTO**



**CACRC – CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS  
DE CONSUMO DA REGIÃO DE COIMBRA**



**CACCL – CENTRO DE ARBITRAGEM DE  
CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA**



**CACCRA – CENTRO DE ARBITRAGEM DE  
CONFLITOS DE CONSUMO DA MADEIRA**



**CIMAAL – CENTRO DE INFORMAÇÃO, MEDIAÇÃO E  
ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO  
ALGARVE**

