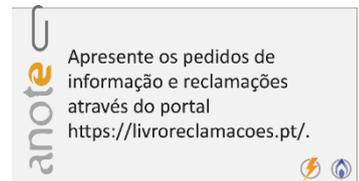


BOLETIM DO APOIO AO CONSUMIDOR DE ENERGIA - ACE

AGOSTO | 2023

Trimestralmente, o Boletim do ACE procura retratar as atividades desenvolvidas no âmbito do Apoio ao Consumidor de Energia da ERSE, destacando-se:

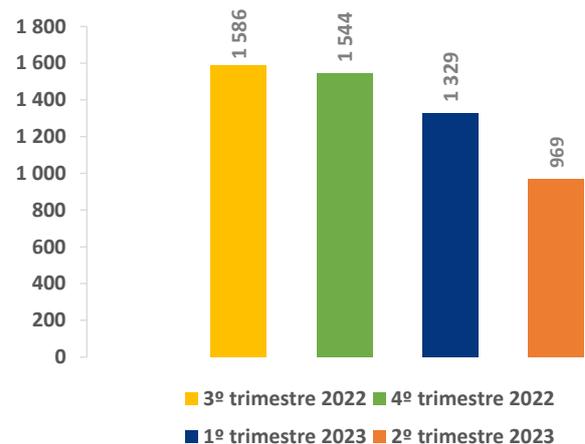


- A receção e acompanhamento das reclamações registadas junto das empresas de eletricidade, de gás natural e de GPL canalizado, que chegam ao conhecimento da ERSE via Livro de Reclamações (formatos físico e eletrónico).
- A resposta a pedidos de informação recebidos diretamente na ERSE.
- As intervenções solicitadas à ERSE no âmbito da resolução alternativa de litígios.
- A informação estatística sobre o atendimento telefónico prestado pela ERSE aos consumidores.
- As ações de informação/formação organizadas e participadas pela ERSE.
- Os materiais informativos e pedagógicos elaborados.

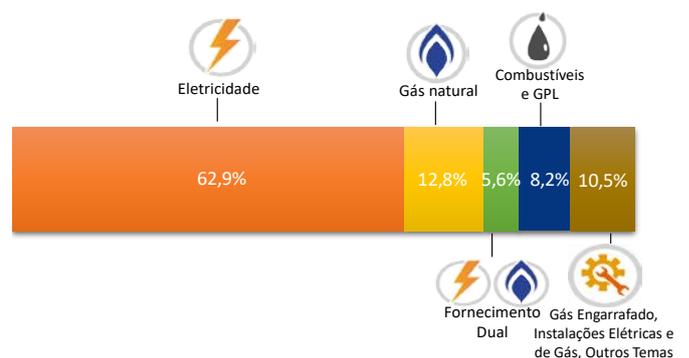
Ainda em destaque neste número, apresenta-se informação essencial para o consumidor sobre como “Comunicar leituras”.

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO À ERSE

No 2.º trimestre de 2023, a ERSE registou a entrada de um total de 969 pedidos de informação, uma redução de 27% face ao trimestre anterior.

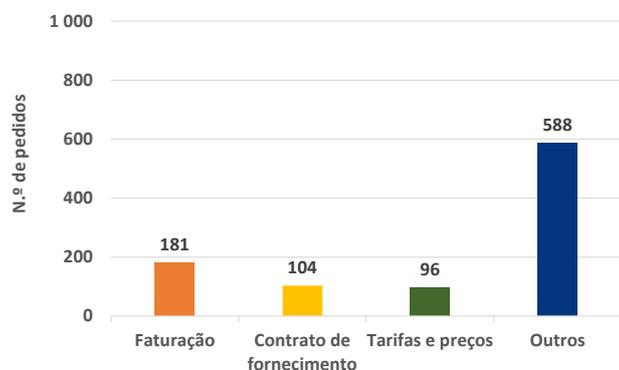


A eletricidade foi o setor com maior número absoluto de solicitações por parte dos consumidores (62,9%), seguido do gás natural (12,8%), naturalmente explicado pelo facto de o número de clientes na eletricidade ser superior. Calculando o número de pedidos de informação por cada mil clientes, verifica-se que o setor do gás natural foi o que apresentou um valor superior.



Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

A faturação, o contrato de fornecimento, bem como as tarifas e preços, foram os temas que, em conjunto, representaram 40% dos pedidos de informação dirigidos à ERSE no 2.º trimestre de 2023. Nos restantes “outros” temas incluem-se, nomeadamente, a mudança de comercializador, a medição e leituras e o autoconsumo.

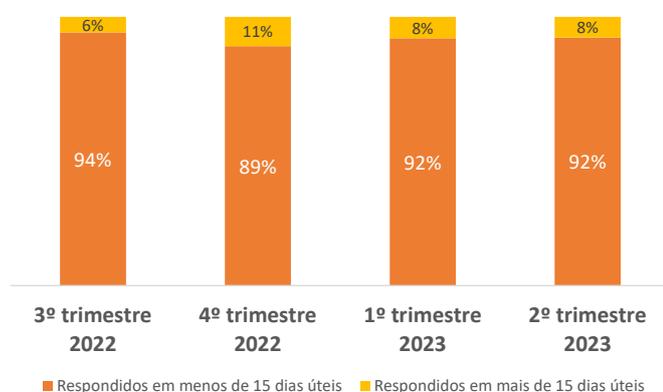


Estes pedidos de informação foram maioritariamente enviados à ERSE através de email (54%), seguindo-se a plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico (22%), que disponibiliza a opção “Pedir informação” diretamente à entidade reguladora/fiscalizadora competente.



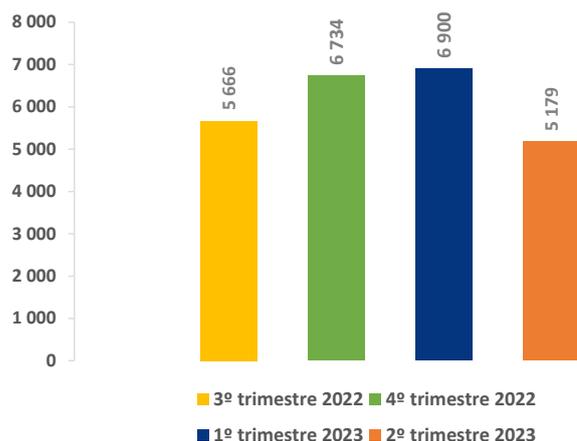
Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

No 2.º trimestre de 2023, 92% dos pedidos de informação foram respondidos pela ERSE 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 cabe, neste domínio, a verificação da existência de indícios de contraordenação.



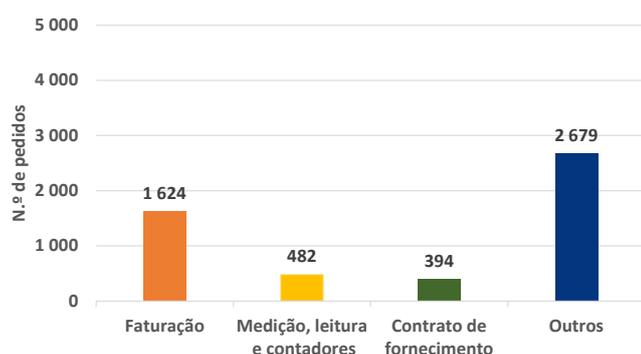
A distribuição das reclamações vertidas nos livros de reclamações é variável, tendo havido uma redução de 25% no 2.º trimestre face ao trimestre anterior.



Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

Nos últimos quatro trimestres, as reclamações apresentadas através dos livros de reclamações (físico e eletrónico) incidiram principalmente sobre o setor elétrico (72,1%), seguindo-se as relativas ao fornecimento dual (eletricidade e gás natural), com 16,5%. Todavia, o número de reclamações por cada mil clientes é superior no setor do gás natural. Em “outros setores”, estão incluídos os subsectores do sistema petrolífero nacional (ex: GPL canalizado, gás engarrafado e combustíveis).

A faturação, a medição e leitura dos contadores e o contrato de fornecimento representaram 48,3% das reclamações apresentadas pelos consumidores nos livros de reclamações, no 2.º trimestre.



O Livro de Reclamações Eletrónico foi a origem de 79% das reclamações recebidas na ERSE, no 2.º trimestre de 2023, tendo sido utilizado o Livro de Reclamações em papel para os restantes 21% das reclamações apresentadas por este meio.

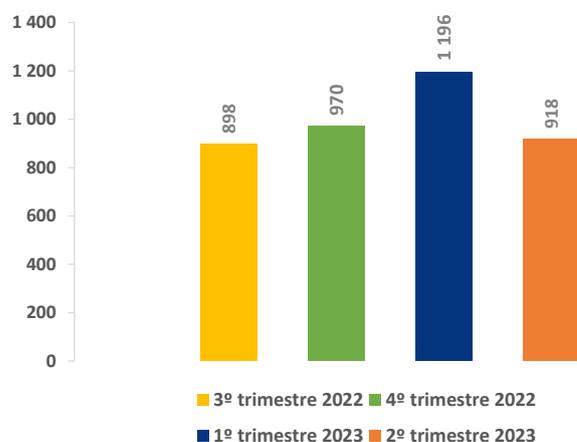


Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

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](#), designadamente com os centros 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, célere e habitualmente não tem custos para o consumidor.

No 2.º trimestre de 2023 assistiu-se também a uma redução nos pedidos de intervenção da ERSE sobre casos concretos (-23%).

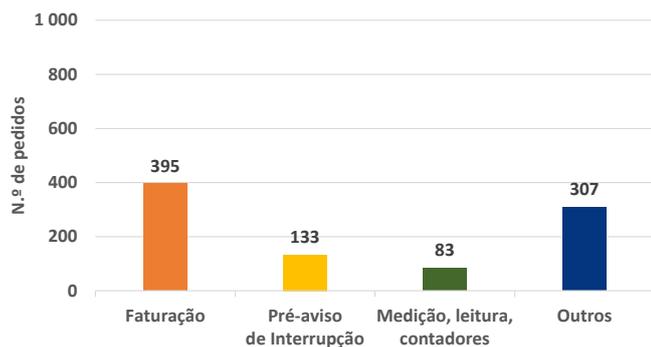


O setor elétrico registou o maior número de intervenções solicitado à ERSE, representando 79,8% do total.



Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

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 e qualidade de serviço.

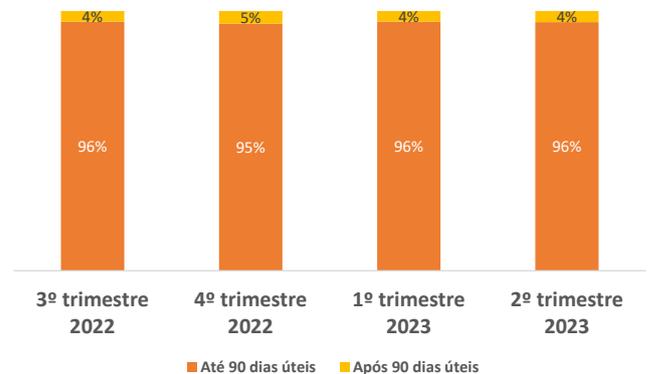


Os pedidos de intervenção sobre um litígio chegam à ERSE principalmente por email ou através do preenchimento do formulário disponível na página da ERSE na internet.

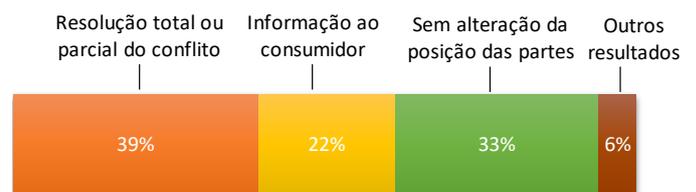


Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

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 96% destes processos, no 2.º trimestre de 2023, ocorreu em prazo inferior a 90 dias úteis.



Em 39% dos casos em que a ERSE foi solicitada a intervir, as pretensões dos consumidores foram total ou parcialmente satisfeitas e, em 22%, foi prestada a informação necessária ao esclarecimento do consumidor.

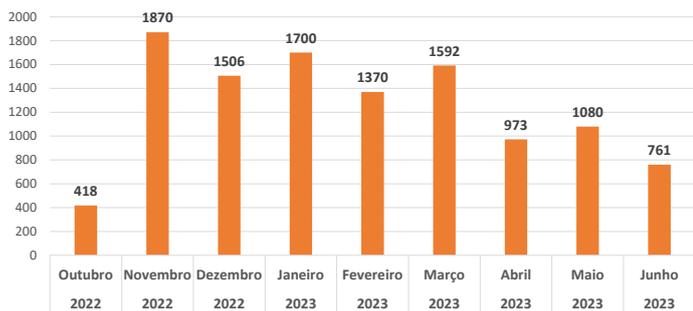


Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

ATENDIMENTO TELEFÓNICO

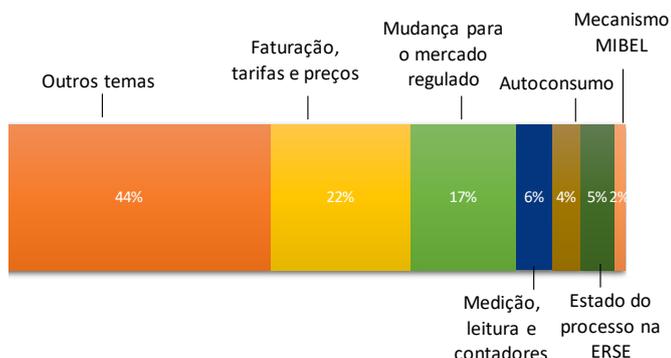
Desde outubro de 2022 que a ERSE alargou o horário de atendimento telefónico aos consumidores para o período entre as 9h00 e as 19h00 (dias úteis), permitindo responder à maioria das questões. As situações mais complexas são encaminhadas para uma 2.ª linha, recebendo o consumidor a devolução da chamada, habitualmente nas 24 horas seguintes.

Entre 24 de outubro de 2022 e 30 de junho de 2023 foram recebidas 11 280 chamadas para atendimento pelos assistentes da linha de atendimento ao consumidor de energia. Acresce ainda um conjunto de chamadas recebidas, cuja informação foi prestada de modo automático, através de gravações.



Nota: informação desde 25 de outubro

Os temas que suscitam maior número de questões pelos consumidores são os relacionados com a fatura, a mudança para o mercado regulado, a leitura e medição dos contadores e o autoconsumo.



MATERIAIS PEDAGÓGICOS

Com o objetivo de tornar mais universal o conhecimento sobre o setor, a ERSE publicou um ERSExplica sobre a fixação excecional de tarifas de eletricidade.



(clique na imagem para aceder)

FORMAÇÃO

A ERSE desenvolve 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](#).

No 2.º trimestre de 2023, realizou-se uma ação de formação sobre Faturação de Eletricidade e Gás Natural.



(clique na imagem para aceder)

ELETRICIDADE

O seu contador já está integrado numa rede inteligente?



NÃO SEI / NÃO ME LEMBRO

Pergunte ao seu comercializador ou ao operador da rede de distribuição.



SIM

Não precisa de comunicar as leituras, pois o contador é lido de forma automática e remota.



NÃO

As leituras não são comunicadas de forma automática!

Sabia que...

até ao final de 2024 todos os contadores de eletricidade em Portugal continental estarão integrados em redes inteligentes?
Não precisa de enviar as leituras!

Dê as suas leituras

Evite estimativas na fatura!
Evite acertos que podem ser elevados!

GÁS NATURAL

NO GÁS NATURAL NÃO HÁ:

- contadores inteligentes
- redes inteligentes
- leituras automáticas



Dê as suas leituras

Evite estimativas na fatura!
Evite acertos que podem ser elevados!

TOME NOTA: se não está em rede inteligente...

Pode **comunicar a leitura** para o telefone indicado na fatura, através da Internet ou de uma App (apenas para alguns comercializadores)

É obrigatório comunicar a leitura sempre que o operador da rede de distribuição o solicitar. Se não o fizer, o serviço pode ser interrompido

A **data ideal** para comunicar a leitura está na fatura

Para saber como **ler o contador** contacte o operador da rede de distribuição

Comunique a leitura do contador **quando muda de comercializador**

