

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 e 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, 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 4.º trimestre de 2019, a ERSE recebeu **5 088** reclamações, das quais 367 foram reaberturas de processos. Representam menos cerca de 1 400 reclamações do que no 4.º trimestre de 2018 (Figura 1), verificando-se também um ligeiro decréscimo em relação ao 3.º trimestre de 2019.



Integra o novo portal da ERSE lançado em janeiro de 2020

Por sua vez, o número de pedidos de informação recebidos na ERSE no 4.º trimestre de 2019 (**346**) apresenta uma pequena subida quando comparado com o mesmo trimestre de 2018 (303), assim como relativamente ao trimestre anterior do corrente ano (280) (Figura 2).

Evolução do número de reclamações

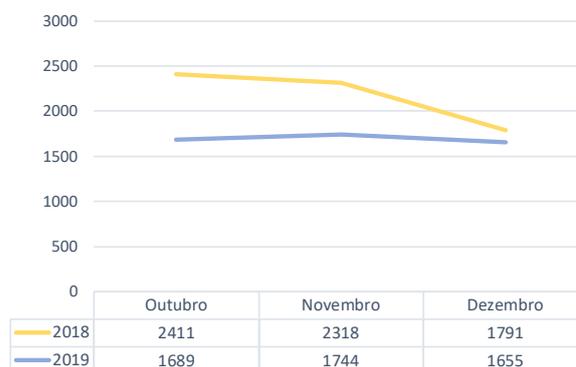


Figura 1

Evolução do número de pedidos de informação

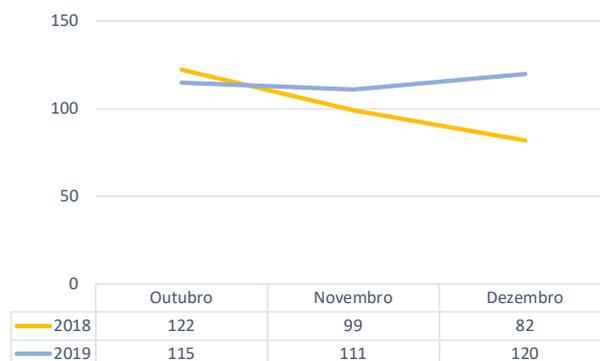


Figura 2

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES POR SETOR

O SE continua a ser o mais reclamado, com valores ligeiramente inferiores ao trimestre homólogo de 2018 (Figura 3). Os demais setores assinalam a mesma diminuição, com exceção do setor do gás natural que apresenta uma ligeira subida, considerando o período em análise.

Já os números de pedidos de informação dirigidos à ERSE registam uma tendência de ligeira subida em todos os setores quando comparado com o 4.º trimestre de 2018 (Figura 4).

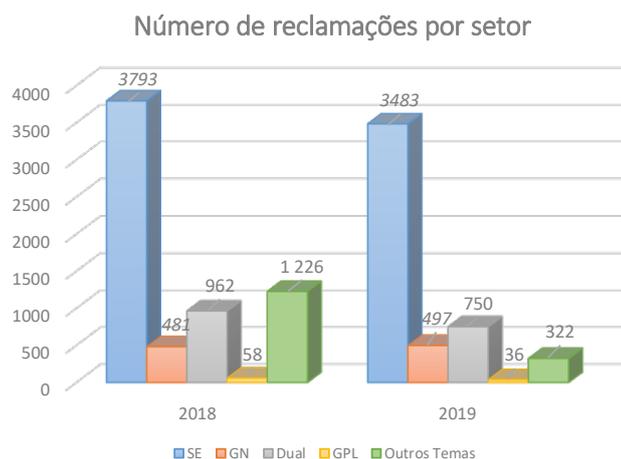


Figura 3

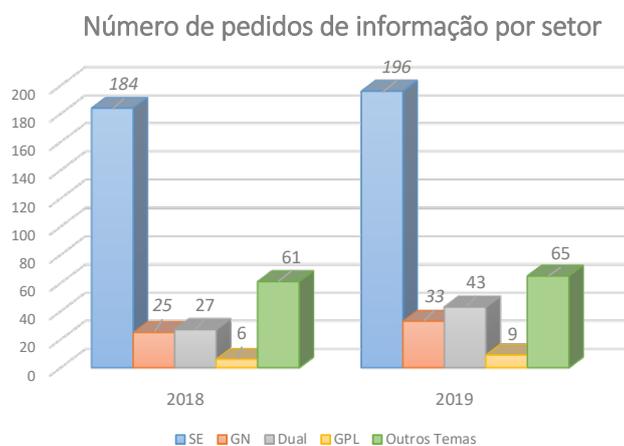


Figura 4

TEMAS DAS RECLAMAÇÕES

Os temas mais reclamados pelos consumidores de eletricidade e do fornecimento dual (eletricidade e gás natural) continuam a ser a faturação, o contrato de fornecimento e as questões relativas à qualidade de serviço comercial (atendimento, resposta a reclamações, visitas combinadas, entre outras). No setor do GN, o foco mantém-se na contratação, seguido pela faturação (Tabela 1).

Temas das reclamações

Temas	SE		GN		Dual		GPL	
	4º T 2018	4º T 2019						
Contratação	746	721 ↓	117	166 ↑	253	237 ↓	9	7 ↓
Faturação	1159	1023 ↓	148	137 ↓	460	303 ↓	18	13 ↓
Interrupção do fornecimento	396	381 ↓	94	67 ↓	91	57 ↓	4	5 ↓
Ligação à rede	123	102 ↓	18	23 ↑	7	3 ↓	2	- ↓
Medição	244	234 ↓	10	15 ↑	23	22 ↓	2	2 ↔
Mobilidade Elétrica	5	8 ↑	-	2 ↑	-	-	-	-
Mudança de comercializador	21	9 ↓	3	- ↓	6	10 ↑	-	1 ↑
Qualidade de Serviço Comercial	467	380 ↓	39	48 ↑	111	103 ↓	4	2 ↓
Qualidade de Serviço Técnica	300	243 ↓	9	5 ↓	-	-	1	- ↓
Reparação	-	-	-	-	-	-	-	-
Tarifas/Preços	75	40 ↓	5	1 ↓	11	15 ↑	2	- ↓
Outros	1483	664 ↓	38	33 ↓	-	-	16	6 ↓

Tabela 1

Nos pedidos de informação, são também estes os temas (contrato de fornecimento, faturação e qualidade de serviço comercial) que suscitam mais questões aos consumidores de energia (Tabela 2). No setor da eletricidade é o contrato de fornecimento que assume o papel principal, enquanto que no fornecimento dual é a faturação.

Temas dos pedidos de informação

Temas	SE		GN		Dual		GPL	
	4º T 2018	4º T 2019						
Contratação	28	46 ↑	5	5 ↔	9	10 ↑	-	3 ↑
Faturação	38	40 ↑	6	5 ↓	12	18 ↑	-	2 ↑
Interrupção do fornecimento	10	11 ↑	1	- ↓	-	-	-	-
Ligação à rede	3	3 ↔	1	4 ↑	-	-	-	-
Medição	19	20 ↑	1	1 ↔	2	2 ↔	1	2 ↑
Mobilidade Elétrica	1	5 ↑	-	-	-	-	-	-
Mudança de comercializador	7	5 ↓	-	-	2	- ↓	-	1 ↑
Qualidade de Serviço Comercial	19	27 ↑	2	6 ↑	2	9 ↑	-	1 ↑
Qualidade de Serviço Técnica	6	7 ↑	-	-	-	-	-	-
Reparação	-	-	-	-	-	-	-	-
Tarifas/Preços	31	15 ↓	3	3 ↔	-	4 ↑	2	- ↓
Outros	83	82 ↓	6	9 ↑	-	-	3	- ↓

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 4.º trimestre de 2019 foram concluídos **4 779** processos, **2 564** dos quais tiveram origem nos livros de reclamações (físico e eletrónico) das empresas, tendo sido prestada informação complementar ao consumidor, na sequência da receção e da análise da cópia da resposta da ER enviada ao consumidor.

Em **1 582** 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-lhes que o diferendo que as opõe seja resolvido. Neste âmbito, **215** 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 arquivados (figura 5).

Resultados



Figura 5

PARA SABER MAIS CLIQUE NA IMAGEM



MOBILIDADE ELÉTRICA
COMO FUNCIONA?



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](#).

4.º trimestre 2018		4.º trimestre 2019	
Empresas	N.º de Pedidos	Empresas	N.º de Pedidos
Aldro	2	Aldro	3
Audax Energia	18	Audax Energia	7
Axpo	3	Axpo	1
Beiragás	1	Beiragás	6
Coop. Loureiro	3	Coop. A CELER	1
COPREL	1	Coop.de Vale d' Este	1
Dianagás - Soc. Dist.Gás Natural Évora	1	Dianagás - Soc. Dist.Gás Natural Évora	4
Digal	6	Distribuidora de Gás Lousadense	1
Duriensegás	2	Duriensegás	2
EDA	30	EDA	28
EDP Comercial	2 013	EDP Comercial	1911
EDP Distribuição	1 209	EDP Distribuição	1112
EDP Gás Serviço Universal	26	EDP Gás Serviço Universal	62
EDP Serviço Universal	297	EDP Serviço Universal	252
EEM	2	EEM	6
Eletro Central Zambujalense	1	Empresas de Combustíveis	87
Elusa	38	ENAT	2
ENAT	1	Endesa Energia	651
Endesa Energia	707	Galp Power	452
Empresas de Combustíveis e GPL	963	Gas Natural Serviços	1
Galp Power	733	Gascan	8
Gas Natural Comercializadora	1	Gasinsular Combustíveis do Atlântico	1
Gas Natural Serviços	8	Goldenergy	93
Gascan	3	Iberdrola	217
Gasinsular Combustíveis do Atlântico	3	Iberdrola Clientes SAU	15
Goldenergy	113	Lisboagás Comercialização	31
Iberdrola	176	Lisboagás GDL	27
Iberdrola Clientes SAU	1	Lusitaniagás - Comp. de Gás do Centro	12
Lisboagás Comercialização	23	Lusitaniagás Comercialização	9
Lisboagás GDL	21	LUZBOA	4
Luslida Energia	1	Marques & Sousa Energia	1
Lusitaniagás - Comp. de Gás do Centro	15	Medigás	1
Lusitaniagás Comercialização	10	MOBI.E	1
LUZBOA	4	Nautigás	1
Medigás	2	Paxgás - Sociedade de Distribuição Beja	1
MOBI.E	1	Petróleos de Portugal - Petrogal	13
Petróleos de Portugal - Petrogal	14	PH Energia (Energia Simples)	3
PH Energia (Energia Simples)	13	REN Portgás Distribuição	26
REN Portgás Distribuição	15	Rubisgás	8
Repsol Gás Portugal	3	Setgás - Sociedade de Distribuição	5
Rubisgás	6	Setgás Comercialização	14
Setgás - Sociedade de Distribuição	3	Tagusgás	5
Setgás Comercialização	6	YLCE - Enforcesco	3
Sonorgás	2		
Tagusgás	5		
Tagusgás Propano	2		
YLCE - Enforcesco	9		

Tabela 3

NÚMEROS CHAVE

2019

20 114

Reclamações Recebidas

1 244

Pedidos de Informação

21 358

Total de Processos

TEMA DO TRIMESTRE



O QUE IMPORTA SABER NA MOBILIDADE ELÉTRICA

ERSE APROVA NOVO REGULAMENTO DA MOBILIDADE ELÉTRICA

No dia 4 de novembro foi publicado o novo Regulamento da Mobilidade Elétrica (Regulamento n.º 854/2019), aprovado pela ERSE, procurando responder aos recentes desenvolvimentos deste setor.

O Regulamento da Mobilidade Elétrica trata de matérias sujeitas à regulação da ERSE, incluindo as regras a que deve obedecer o relacionamento entre este setor e o setor elétrico, e entre os comercializadores e operadores dos pontos de carregamento e os utilizadores de veículos elétricos. O Regulamento da Mobilidade Elétrica pode ser consultado na [página da ERSE na internet](#).

RECLAMAÇÕES E PEDIDOS DE INFORMAÇÃO SOBRE MOBILIDADE ELÉTRICA SÃO MAIS FREQUENTES

Com o aumento do número de utilizadores de veículos elétricos e as alterações às regras vigentes crescem igualmente as dúvidas e os diferendos entre os utilizadores e os prestadores dos serviços de mobilidade elétricos (comercializadores e operadores). No último semestre de 2019, foram registados na ERSE 36 processos (reclamações e pedidos de informação), mais 23 do que em igual período do ano anterior (2018).

As questões apresentadas pelos utilizadores de veículos elétricos dizem respeito a avarias ou ao não funcionamento de pontos de carregamento existentes nas vias públicas, quem é a entidade responsável pela manutenção destes pontos de carregamento, mas também sobre como instalar e utilizar um ponto de carregamento privativo em partes comuns de condomínio.

OS CONDOMÍNIOS NÃO SÃO COMERCIALIZADORES DE ELETRICIDADE

A utilização das instalações elétricas dos serviços comuns do condomínio tem suscitado algumas dúvidas, mas de acordo com a lei, as despesas pelo uso das partes comuns devem ser imputadas aos condóminos na proporção da sua utilização.

O veículo elétrico é considerado um equipamento, tal como um qualquer eletrodoméstico, e não uma instalação de utilização distinta. Por sua vez, os condomínios também não se encontram registados como comercializadores de energia junto da Direção-Geral de Energia e Geologia. Com estes dois pressupostos, podemos afirmar que os condomínios não podem comercializar eletricidade, designadamente para efeitos de carregamento de veículos elétricos.

A alternativa poderá vir a ser a instalação nas partes comuns de um ponto de carregamento por cada condómino/utilizador, solução que ainda não se encontra operacional e que tem custos.

PARA CARREGAR O VEÍCULO ELÉTRICO NA RUA TEM QUE TER UM CONTRATO COM UM COMERCIALIZADOR

Ao abrigo do projeto-piloto da mobilidade elétrica, a MOBI.E (Entidade Gestora da Rede de Mobilidade Elétrica) é a operadora de alguns pontos de carregamento de acesso público e sem custos para o utilizador. Trata-se de um regime transitório, sendo os custos suportados por fundos públicos. Apenas nestes pontos, operados diretamente pela MOBI.E deverão ser reportadas eventuais avarias à MOBI.E.

Os demais pontos de carregamento privados com acesso público e privados com acesso privado (centros comerciais, parques de estacionamento, entre outros) têm custos e são da responsabilidade do respetivo comercializador. A sua utilização pressupõe a adesão a um contrato com um comercializador de eletricidade para a mobilidade elétrica.

Os operadores dos pontos de carregamento (OPC) instalam e mantêm em funcionamento os pontos de carregamento. Cada operador deve permitir o acesso de utilizadores de veículos elétricos aos pontos de carregamento por si explorados, qualquer que seja o comercializador.