

COMUNICADO

Número de reclamações recebidas na ERSE aumentou 55% nos últimos três anos

A ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos recebeu, em 2021, 33 633 reclamações e 2 111 pedidos de informação, números que refletem, face ao período homólogo, um crescimento de 39% e de 16%, respetivamente. Esta evolução segue a tendência já verificada nos anos anteriores, registando-se, entre 2019 e 2021, um aumento total de cerca de 55% das reclamações recebidas na ERSE.

Este acréscimo de reclamações nos últimos dois anos ocorre num contexto pandémico que se traduziu num conjunto de dificuldades sentidas pelos consumidores de energia, não obstante as medidas excecionais tomadas pelo Governo e pela própria ERSE, procurando minimizar o impacto das dificuldades sociais e económicas no acesso aos serviços públicos essenciais por parte dos consumidores mais vulneráveis.

Os pedidos de informação dirigidos à ERSE também aumentaram significativamente nos últimos dois anos (cerca de 59%).

Cerca de 60% do número total de reclamações e de pedidos de informação foram recebidos através da Plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico, uma ferramenta digital disponibilizada a todos os consumidores. Entre 2019 e 2021, o recurso a esta plataforma pelos consumidores aumentou em cerca de 15%.

A preocupação dos consumidores incidiu principalmente sobre os temas da faturação e do contrato de fornecimento, correspondendo ao maior número de reclamações apresentadas sobre os setores regulados pela ERSE. Destaca-se ainda, em 2021, o crescimento de reclamações e de pedidos de informação relativas ao autoconsumo, em resultado do aumento de consumidores de energia que investem em formas de produção de eletricidade para consumo próprio, traduzindo-se em alterações de relacionamento contratual e comercial com as empresas do setor elétrico.

A ERSE, no âmbito dos seus Estatutos, promove a resolução extrajudicial de conflitos emergentes do relacionamento comercial com os consumidores de energia. Para o efeito, procura o esclarecimento e o entendimento das partes em litígio, sem poder impor uma solução ao caso concreto. Procede também ao encaminhamento dos consumidores para centros de arbitragem de conflitos de consumo, com os quais celebrou protocolos e apoia financeiramente. Disponibiliza também uma [ferramenta](#) para que o consumidor encontre facilmente o centro de arbitragem de consumo mais próximo.

O conteúdo das reclamações é utilizado pela ERSE na melhoria continuada do processo regulatório, adotando medidas regulamentares ou outras e abrindo processos de contraordenação, sempre que detete indícios de infração.

A informação das reclamações também sustenta a atuação pedagógica da ERSE, em ações de formação e na elaboração de [informação](#) ou ferramentas úteis para os consumidores. A ERSE divulga trimestralmente o Boletim do Apoio ao Consumidor de Energia.

Com este comunicado é publicado o boletim do 4.º trimestre onde se encontra toda a informação referente a 2021.

[Consulte o Boletim do ACE – Apoio ao consumidor de Energia do 4.º trimestre](#)

Lisboa, 9 de março de 2022