

## BOLETIM DO APOIO AO CONSUMIDOR DE ENERGIA - ACE

OUTUBRO | 2024

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

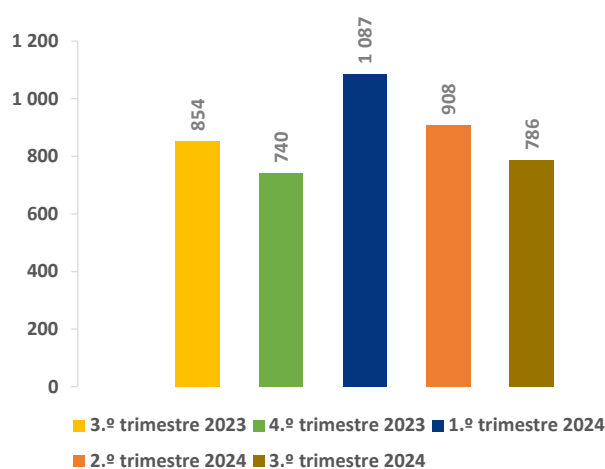
- A receção das reclamações junto das empresas de eletricidade, de gás natural, mobilidade elétrica e de GPL canalizado efetuadas no Livro de Reclamações (formatos físico e eletrónico).
- A resposta a pedidos de informação dirigidos à ERSE.
- As intervenções solicitadas à ERSE no âmbito da resolução alternativa de litígios.
- O atendimento telefónico prestado pela ERSE aos consumidores.
- As ações de informação/formação organizadas e participadas pela ERSE.
- Os materiais informativos e pedagógicos elaborados.

A ERSE tem vindo a realizar diversas ações de cliente mistério junto de comercializadores ou operadores de redes. Nesta edição apresentam-se os objetivos a atingir, a mecânica utilizada e as ações já realizadas. (ver destaque na última página).

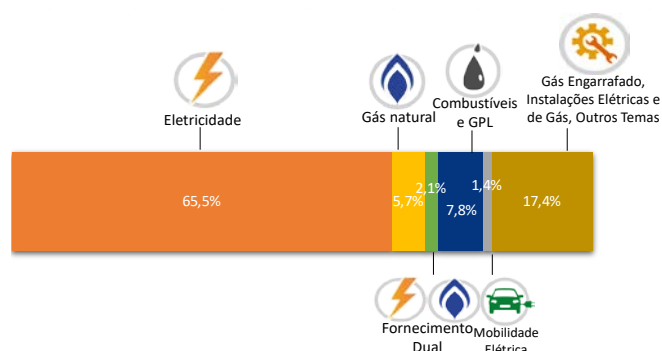
## PEDIDOS DE INFORMAÇÃO À ERSE

No 3.º trimestre de 2024, a ERSE recebeu 786 pedidos de informação de consumidores, registando assim uma diminuição de 13% face ao trimestre anterior. Relativamente ao período homólogo do ano anterior representa uma redução de 8%.

**anote** Se a fatura abranger um período maior que o habitual, pode pagar em prestações e sem juros.

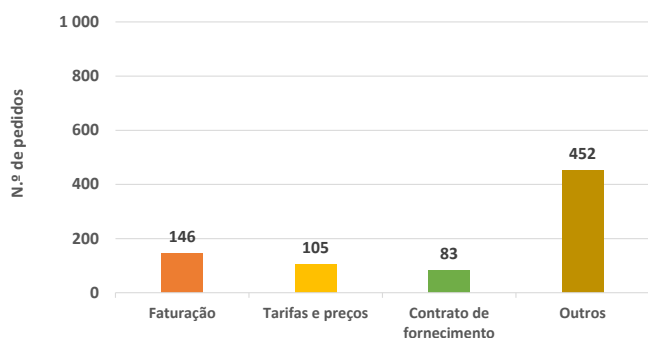


O setor da eletricidade manteve-se com o maior número absoluto de solicitações por parte dos consumidores (65,5%), explicado pelo facto de o número de clientes na eletricidade ser superior.

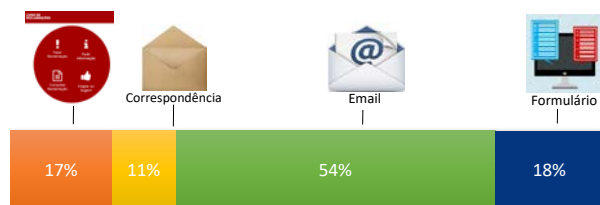


Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

Os três temas mais frequentes nos pedidos de informação são a faturação, as tarifas e preços e o contrato de fornecimento, representando, em conjunto, 42,5% dos pedidos de informação dirigidos à ERSE no 3.º trimestre de 2024. Nos “outros” temas incluem-se, nomeadamente, a qualidade de serviço, a mudança de comercializador e a medição e leituras.

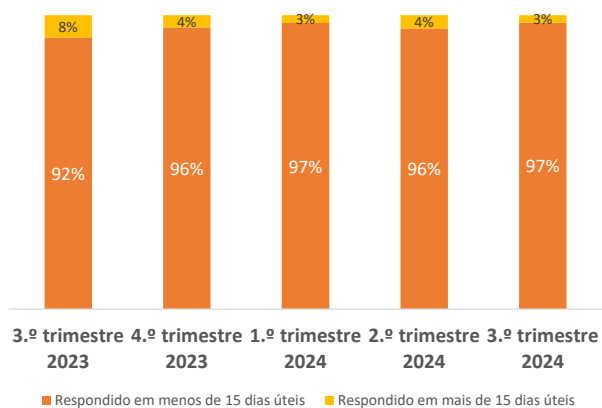


Estes pedidos de informação foram maioritariamente enviados à ERSE através de email (54%).



Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

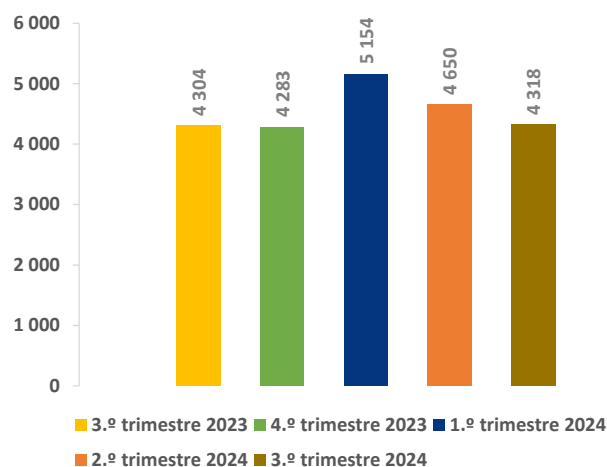
No 3.º trimestre de 2024, 97% dos pedidos de informação foram respondidos pela ERSE em prazo inferior a 15 dias úteis.



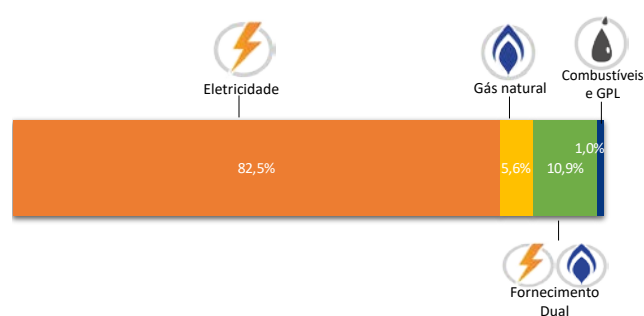
## RECLAMAÇÕES NO LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Conforme previsto no regime jurídico do Livro de Reclamações, os prestadores de serviços a consumidores nos setores regulados pela ERSE 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 ou em prazo inferior, se estabelecido contratualmente. À ERSE cabe, neste domínio, a verificação da existência de indícios de contraordenação.



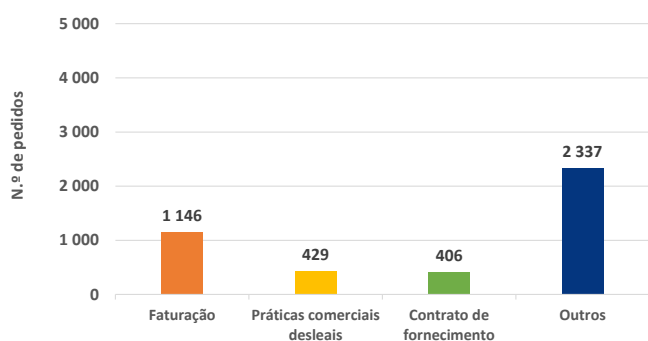
No 3.º trimestre de 2024, o número de reclamações apresentadas (4 318) registou uma redução de cerca de 7%, face ao trimestre anterior. O número de reclamações recebido é semelhante ao do trimestre homólogo do ano anterior.



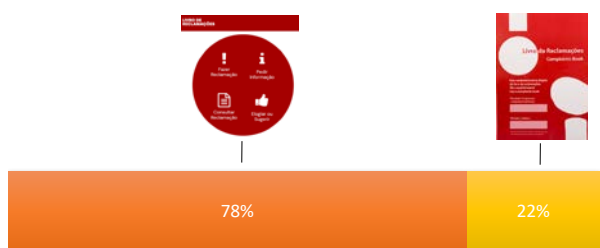
Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

Nos últimos quatro trimestres, as reclamações apresentadas através dos livros de reclamações (físico e eletrónico) incidiram principalmente sobre o setor elétrico (82,5%), seguindo-se as relativas ao fornecimento dual (eletricidade e gás natural), com 10,9%.

Os três temas mais reclamados - faturação, práticas comerciais desleais e contrato de fornecimento - representaram 45,9% das reclamações apresentadas pelos consumidores nos livros de reclamações, no 3.º trimestre de 2024.



A maioria dos reclamantes que utiliza o Livro de Reclamações optou, no 3.º trimestre, pela versão eletrónica (78%), tendo nas restantes situações sido utilizado o livro em papel (22%).



Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

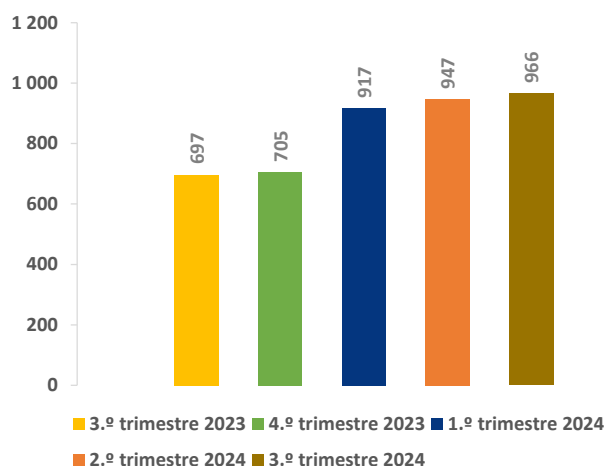
Os comercializadores e operadores das redes de distribuição de eletricidade e de gás natural recebem reclamações dos seus clientes através de diversos canais (atendimento presencial, telefónico e escrito, designadamente, carta, *email*, livro de reclamações e *online*).

## INTERVENÇÃO DA ERSE NA RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

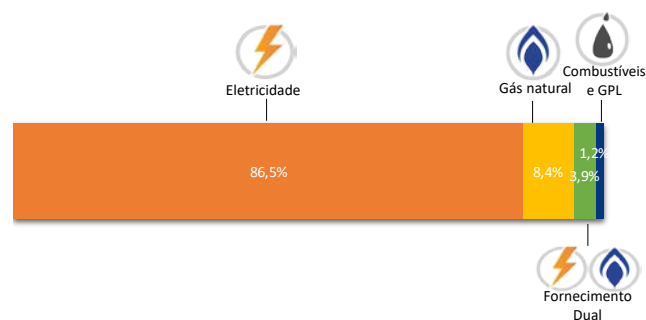
Perante a ausência de resposta à reclamação apresentada junto do respetivo comercializador ou nos casos em que a resposta é considerada não satisfatória pelo reclamante, o consumidor pode recorrer, entre outros, à intervenção da ERSE. Além da prestação de informação ao consumidor, havendo litígio, a 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 3.º trimestre de 2024, o número de pedidos de intervenção da ERSE (966) aumentou 2% relativamente ao trimestre anterior (947). Face ao período homólogo do ano anterior registou-se um significativo aumento de 39% de 697 para 966 pedidos de intervenção.



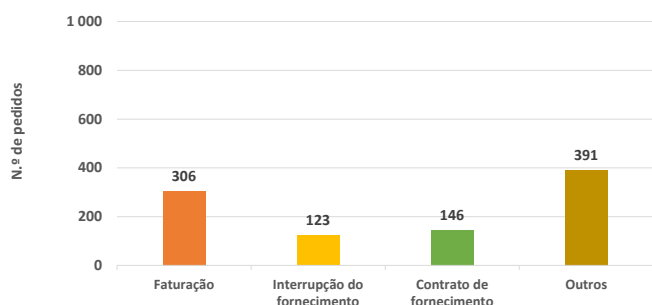
A maioria dos pedidos de intervenção da ERSE são sobre o setor elétrico (86,5%).



Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

Também neste tipo de intervenções, a faturação continua a ser o tema mais questionado. Em "outros" foram incluídos temas

como autoconsumo, ligações às redes e qualidade de serviço comercial.

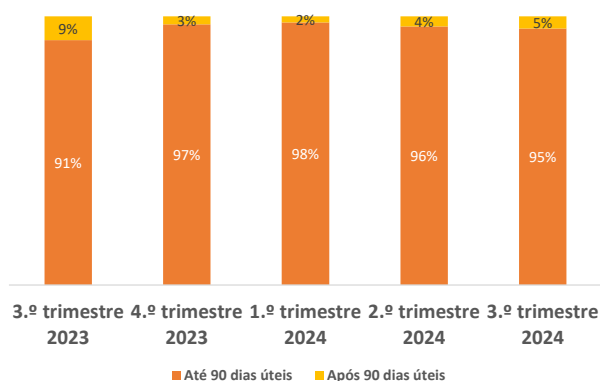


Os pedidos de intervenção sobre um litígio chegam à ERSE principalmente por email (56%) ou através do preenchimento do formulário disponível na página da ERSE na internet (41%)



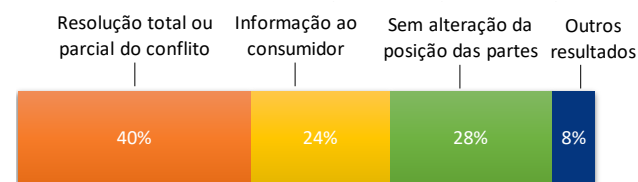
Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

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 95% destes processos, no 3.º trimestre de 2024, ocorreu em prazo inferior a 90 dias úteis.



Em 40% dos casos em que a ERSE foi solicitada a intervir, as pretensões dos consumidores foram total ou parcialmente satisfeitas e, em 24%, foi prestada a informação necessária ao

esclarecimento do consumidor. Em “outros resultados” incluem-se situações diversas, designadamente desistências por parte do reclamante e arquivamentos por falta de resposta do reclamante.

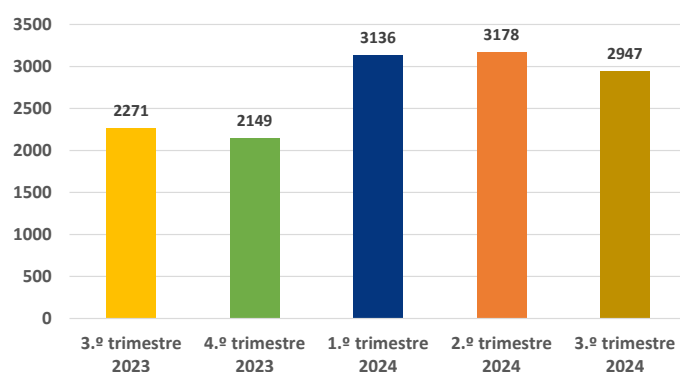


Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

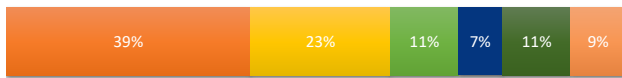
## ATENDIMENTO TELEFÓNICO

A ERSE disponibiliza um serviço de atendimento telefónico aos consumidores entre as 9h00 e as 19h00 (dias úteis), permitindo responder à maioria das questões (90% das chamadas atendidas na 1ª linha, no 3.º trimestre). As situações mais complexas são encaminhadas para uma 2.ª linha, recebendo o consumidor a devolução da chamada, habitualmente nas 24 horas seguintes.

O número de chamadas recebidas no 3.º trimestre foi 7% inferior ao trimestre anterior, mas 30% superior quando comparado com o trimestre homólogo de 2023.



Os temas que suscitam maior número de contactos pelos consumidores são os relacionados com a fatura e as tarifas e preços (23%), a mudança de comercializador (11%), o contrato de fornecimento (9%) e a leitura e medição dos contadores (7%).



- Outros temas
- Mudança de comercializador
- Estado do processo na ERSE
- Faturação, Tarifas e preços
- Medição, leitura, contadores
- Contrato de fornecimento

Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

No 3.º trimestre de 2024, realizaram-se três ações de formação sobre os temas: autoconsumo e comunidades de energia renovável (ao abrigo de protocolo celebrado com a CAP), medição e faturação de eletricidade e de gás natural e uma sessão desenhada à medida das questões colocadas pelos Centros de Arbitragem. No total participaram 131 pessoas.

## MATERIAIS PEDAGÓGICOS

Com o objetivo de tornar mais universal o conhecimento sobre o setor, a ERSE publica materiais informativos.



(clique na imagem para aceder)

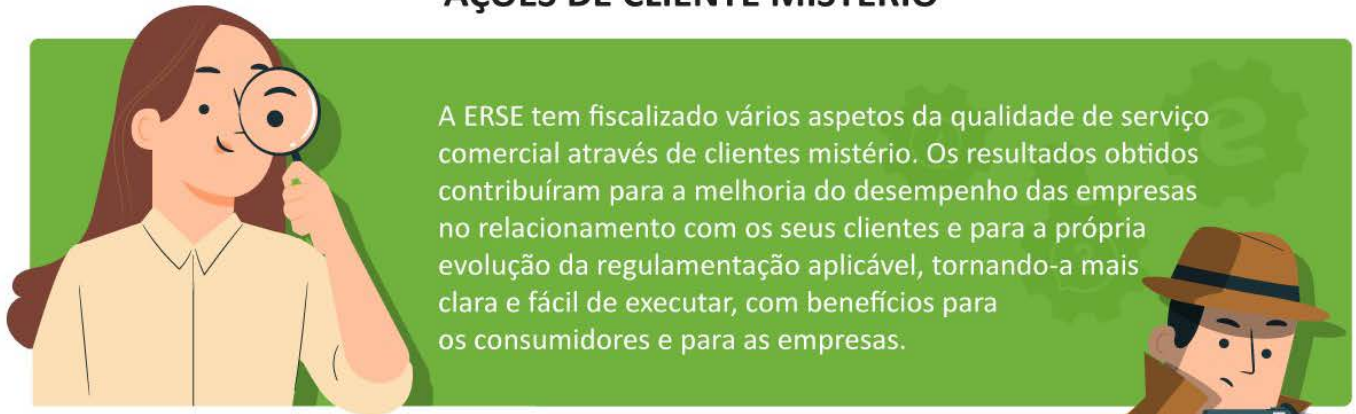


(clique na imagem para aceder)

## 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](#).

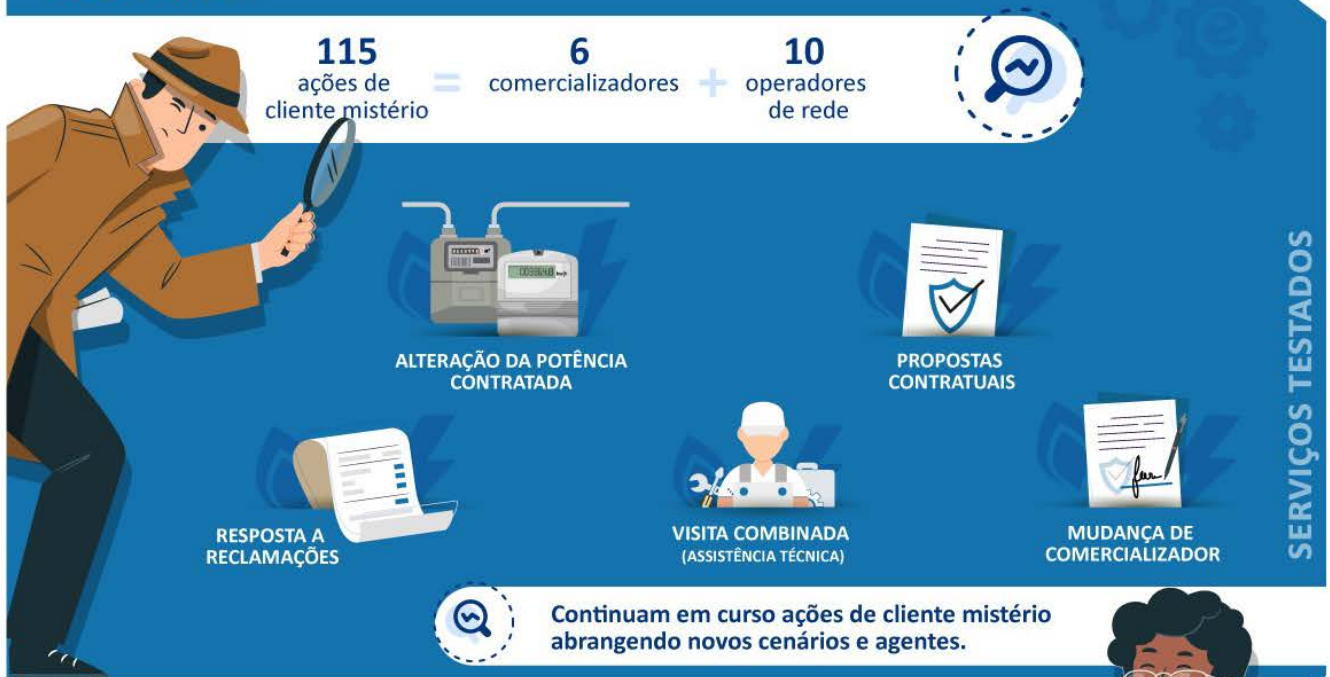
## AÇÕES DE CLIENTE MISTÉRIO



A ERSE tem fiscalizado vários aspetos da qualidade de serviço comercial através de clientes mistério. Os resultados obtidos contribuíram para a melhoria do desempenho das empresas no relacionamento com os seus clientes e para a própria evolução da regulamentação aplicável, tornando-a mais clara e fácil de executar, com benefícios para os consumidores e para as empresas.

Os clientes mistério testam serviços, como clientes normais, reportando depois os procedimentos seguidos e a informação fornecida pelas empresas.

### DESDE 2022...



### Consulte os Relatórios Cliente Mistério mais recentes:

VISITA COMBINADA NO ÂMBITO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA A UMA INSTALAÇÃO DE GÁS

MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR DE ELETRICIDADE ATRAVÉS DO ATENDIMENTO TELEFÓNICO

APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÃO POR TELEFONE JUNTO DE COMERCIALIZADORES DE ELETRICIDADE E GÁS NATURAL

