

BOLETIM DO APOIO AO CONSUMIDOR DE ENERGIA - ACE

OUTUBRO | 2023

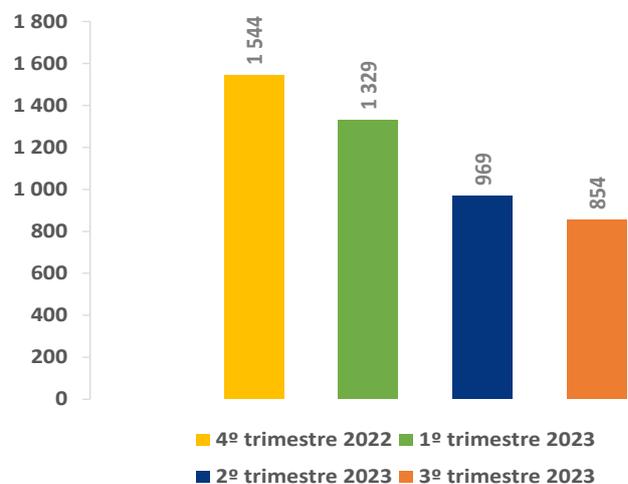
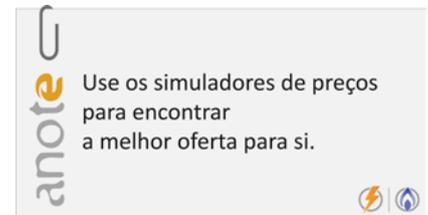
Trimestralmente, o Boletim do ACE procura retratar as atividades desenvolvidas no âmbito do Apoio ao Consumidor de Energia da ERSE, destacando-se:

- 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 dirigidos à 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.

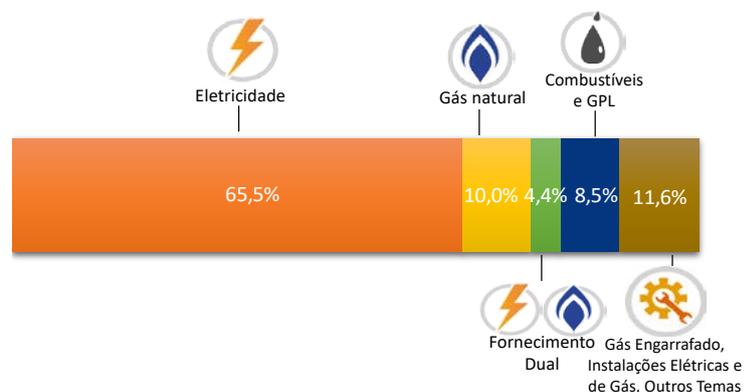
Ainda em destaque neste número, apresenta-se informação essencial para o consumidor sobre “Alterações contratuais”.

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO À ERSE

No 3.º trimestre de 2023, a ERSE registou a entrada de um total de 854 pedidos de informação, uma redução de 12% face ao trimestre anterior.

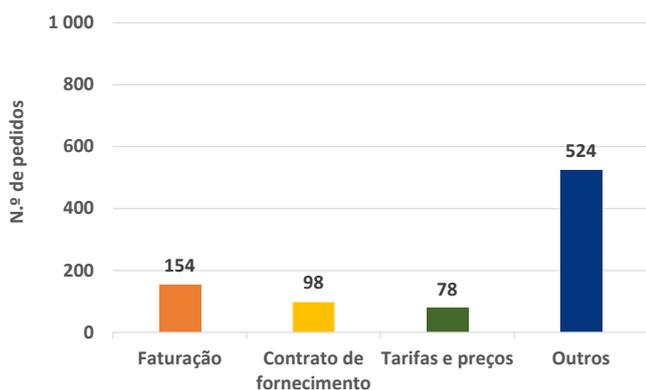


A eletricidade foi o setor com maior número absoluto de solicitações por parte dos consumidores (65,5%), naturalmente explicado pelo facto de o número de clientes na eletricidade ser superior. Destaque para o tema “gás engarrafado, instalações elétricas e de gás, outros temas” que teve um aumento face ao trimestre anterior.



Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

Os três temas mais frequentes nos pedidos de informação são a faturação, o contrato de fornecimento e as tarifas e preços, representando, em conjunto, 39% dos pedidos de informação dirigidos à ERSE no 3.º trimestre de 2023. Nos restantes “outros” temas incluem-se, nomeadamente, a mudança de comercializador, a medição e leituras e o autoconsumo.

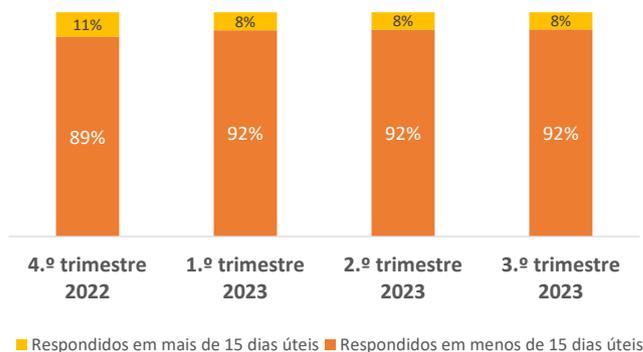


Estes pedidos de informação foram maioritariamente enviados à ERSE através de email (51%), seguindo-se a plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico (22%), que disponibiliza a opção “Pedir informação” diretamente à entidade reguladora/fiscalizadora competente.



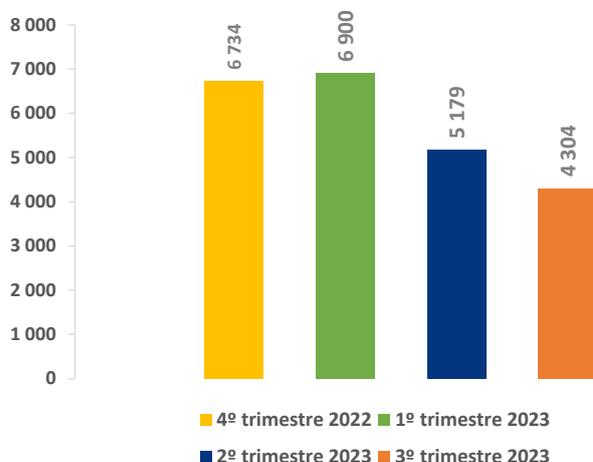
Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

No 3.º trimestre de 2023, 92% dos pedidos de informação foram respondidos pela ERSE em prazo inferior a 15 dias úteis.

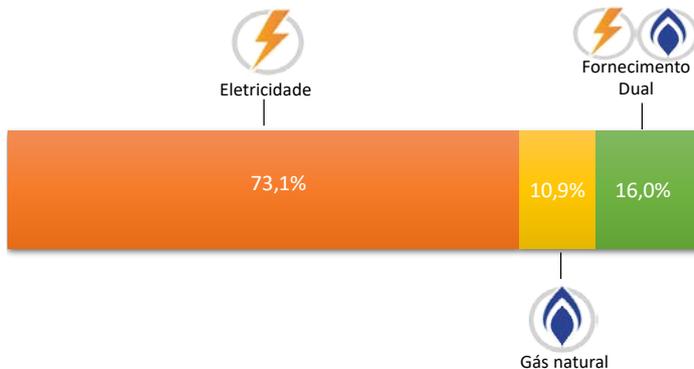


RECLAMAÇÕES NO LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Conforme previsto no 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) canalizados 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.



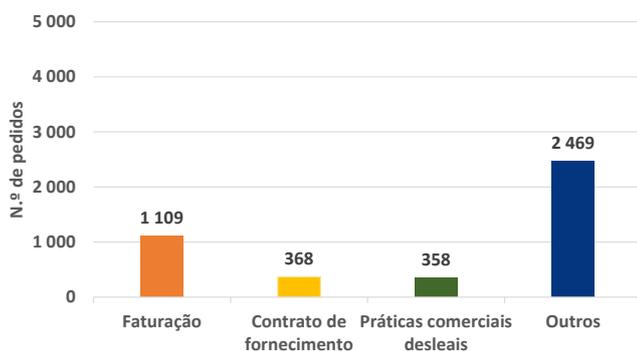
A distribuição das reclamações vertidas nos livros de reclamações é variável, tendo havido uma redução de 17% no 3.º trimestre face ao trimestre anterior.



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 (73,1%), seguindo-se as relativas ao fornecimento dual (eletricidade e gás natural), com 16%. Todavia, o número de reclamações por cada mil clientes é superior no setor do gás natural.

Os três temas mais reclamados - faturação, o contrato de fornecimento e as práticas comerciais desleais - representaram 42,6% das reclamações apresentadas pelos consumidores nos livros de reclamações, no 3.º trimestre.



O Livro de Reclamações Eletrónico foi a origem de 79% das reclamações recebidas na ERSE, no 3.º trimestre de 2023, tendo sido utilizado o Livro de Reclamações em papel para os restantes 21% das reclamações apresentadas por este meio.

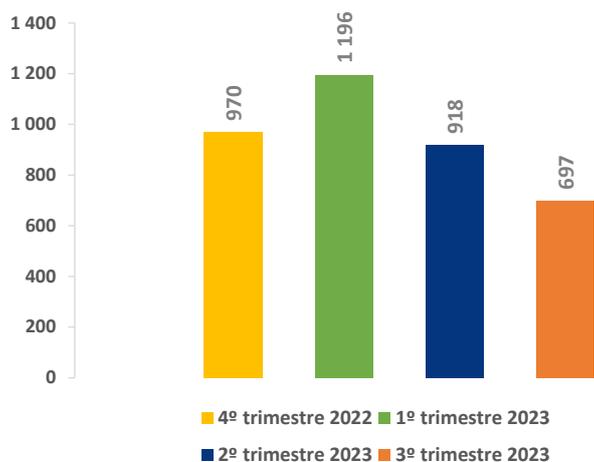


Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

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 3.º trimestre de 2023 assistiu-se também a uma redução nos pedidos de intervenção da ERSE sobre casos concretos (-24%).

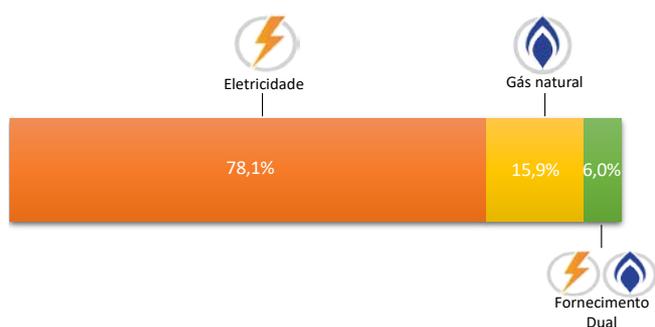


Os pedidos de intervenção sobre um litígio chegam à ERSE principalmente por email ou através do preenchimento do formulário disponível na página da ERSE na internet.



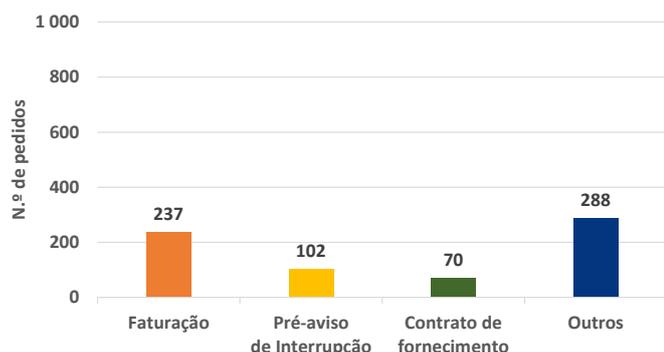
Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

O setor elétrico registou o maior número de intervenções solicitado à ERSE, representando 78,1% do total.

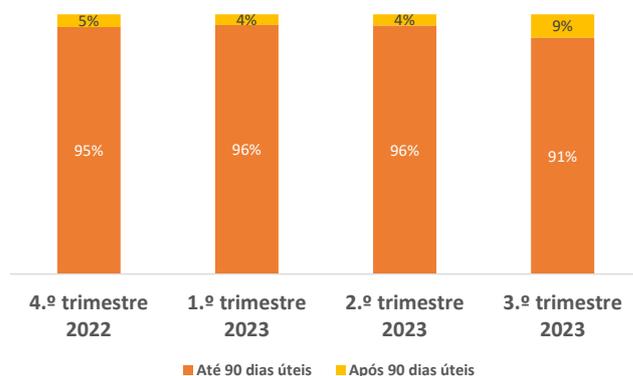


Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

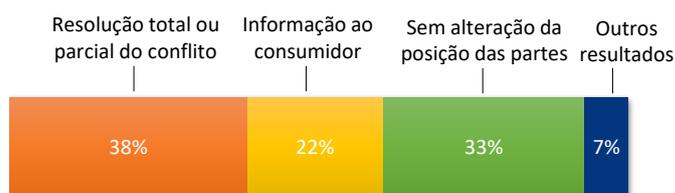
A faturação mantém-se como o tema predominante, também neste tipo de intervenções. Em “outros” foram incluídos temas como a medição e leitura dos contadores, o autoconsumo, ligações às redes e qualidade de serviço.



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 91% destes processos, no 3.º trimestre de 2023, ocorreu em prazo inferior a 90 dias úteis.



Em 38% 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.

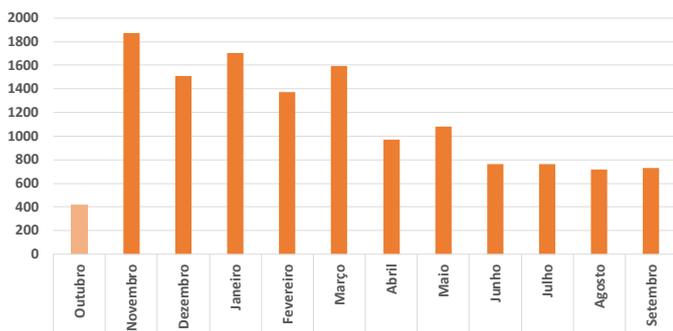


Nota: Valores acumulados dos últimos quatro trimestres

ATENDIMENTO TELEFÓNICO

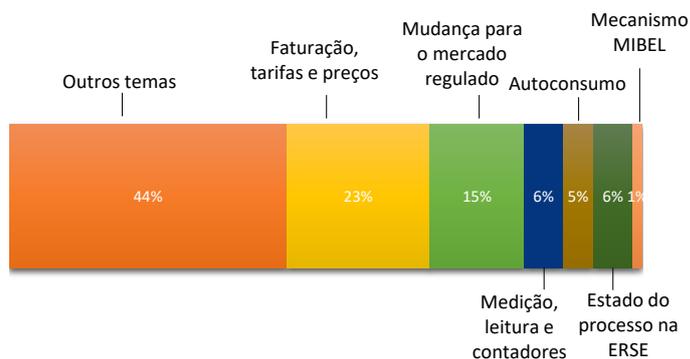
Desde outubro de 2022 que a ERSE alargou o horário de atendimento telefónico aos consumidores para o período entre as 9h00 e as 19h00 (dias úteis), permitindo responder à maioria das questões. As situações mais complexas são encaminhadas para uma 2.ª linha, recebendo o consumidor a devolução da chamada,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

Entre 24 de outubro de 2022 e 30 de junho de 2023 foram recebidas cerca de 13400 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, o pedido de informação sobre o estado do processo na ERSE e o autoconsumo.



MATERIAIS PEDAGÓGICOS

Com o objetivo de tornar mais universal o conhecimento sobre o setor, a ERSE publicou vários folhetos informativos ao longo do trimestre.



(clique nas imagens 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 3.º trimestre de 2023, realizou-se uma ação de formação sobre Mudança de Comercializador de Eletricidade e de Gás Natural.



(clique na imagem para aceder)

ALTERAÇÕES CONTRATUAIS



O comercializador pode aumentar o preço previsto no contrato de fornecimento?



O comercializador **pode propor** a alteração das condições contratuais (incluindo do preço):

- ✓ **No final** de cada período contratual, antes da renovação do contrato.
- ✓ **Durante** o período contratual, **apenas** quando esta possibilidade esteja **prevista no contrato**.

Qual o prazo para alterar o preço previsto no contrato de fornecimento?

O comercializador deve enviar as novas condições contratuais, incluindo a proposta de novo preço, com **pelo menos 30 dias** de antecedência.



A ERSE recomenda que a comunicação seja **por escrito e de modo autónomo, claro e transparente**:

- **não deve ser incluída** na fatura;
- **deve ser utilizado o meio de contacto preferencial** indicado pelo cliente.

As variações do preço que resultem da mera aplicação das **tarifas de acesso às redes** de eletricidade ou de gás natural ou das **tarifas de venda a clientes finais aprovadas pela ERSE**, podem ser comunicadas na própria fatura, quando o contrato o preveja e não precisam de pré-aviso.

As regras são diferentes quando existe período de fidelização?



O comercializador **não pode alterar as condições contratuais**, incluindo as relativas ao preço, enquanto estiver em vigor um **período de fidelização**, **exceto** se for do interesse do cliente e houver acordo expresso.

O comercializador também **não pode terminar unilateralmente** o contrato durante o período de fidelização com clientes em **baixa tensão** ou com consumo anual de **gás natural até 10 000 m³**.



E se o cliente NÃO aceitar o novo preço?

O cliente pode:

- ▶ **pôr fim** ao contrato
- ou
- ▶ **opor-se à sua renovação**



O cliente deve celebrar rapidamente um novo contrato com outro comercializador, de modo a evitar a interrupção do fornecimento. 