JULHO | 2021

INTRODUÇÃO

As reclamações e os pedidos de informação são de grande utilidade para a ERSE. Conduzem à difusão de conselhos aos consumidores através de "Anotes" e "Dicas" ou de "Alertas Más Práticas", à elaboração de "Recomendações" dirigidas a agentes do setor, a medidas regulamentares ou a ações inspetivas ou sancionatórias quando haja indícios para essa atuação.

Este boletim retrata a evolução das reclamações e pedidos de informação recebidos na ERSE, em cada trimestre, identificando os setores e os temas mais abordados pelos consumidores de energia. Seleciona também, trimestralmente, uma reclamação-tipo, um tema 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 E PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

No 2.º trimestre de 2021, a ERSE recebeu **8 758** reclamações, das quais 1 113 são reaberturas em que o reclamante apresentou novos dados, após o encerramento do processo. Registou-se, assim, um aumento de 61% face às 5 437 reclamações registadas no 2.º trimestre de 2020 (Figura 1) mas uma descida de 15% relativamente às 10 317 reclamações recebidas no 1.º trimestre de 2021.

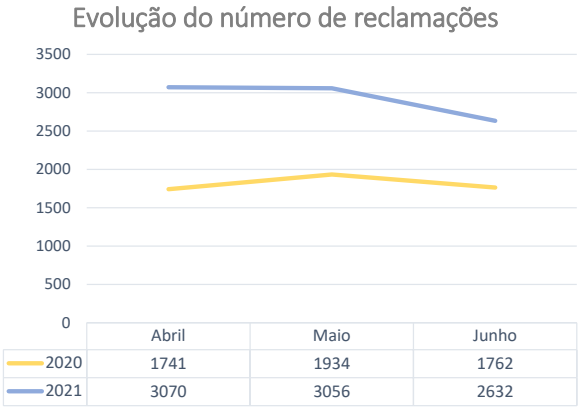


Figura 1

O número de pedidos de informação recebidos na ERSE no 2.º trimestre de 2021 diminuiu cerca de 4% em termos homólogos, passando de 565 no 2º trimestre de 2020 para 538 no 2º trimestre de 2021 (Figura 2). Registou-se também uma diminuição de 27% face ao 1.º trimestre de 2021 (737).

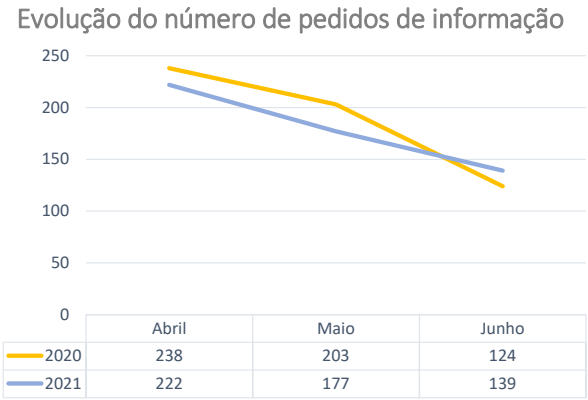


Figura 2

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES E PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR SETOR

O setor elétrico (SE) continua a ser o mais reclamado, com valores superiores ao trimestre homólogo de 2020 (Figura 3). O fornecimento "Dual", o setor do gás natural (GN) e o setor de "Outros Temas" (maioritariamente referente a combustíveis líquidos) acompanham esta tendência de subida. Enquanto o GPL canalizado apresenta uma descida do número de reclamações.

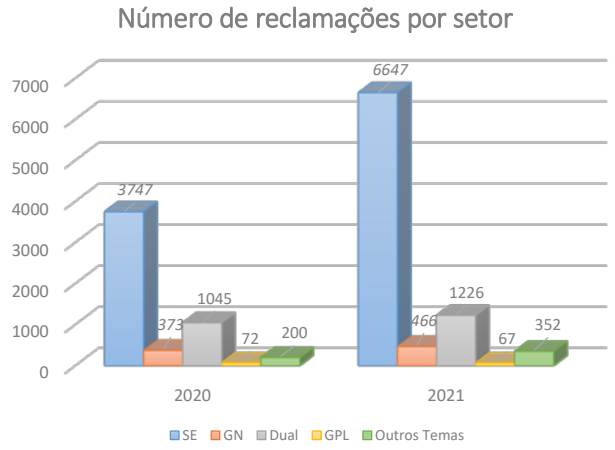


Figura 3

Nos pedidos de informação dirigidos à ERSE, regista-se um aumento no setor elétrico e no GPL canalizado. Já o fornecimento "Dual" e "Outros Temas" apresenta uma descida, quando comparado com o 1.º trimestre de 2020 (Figura 4).

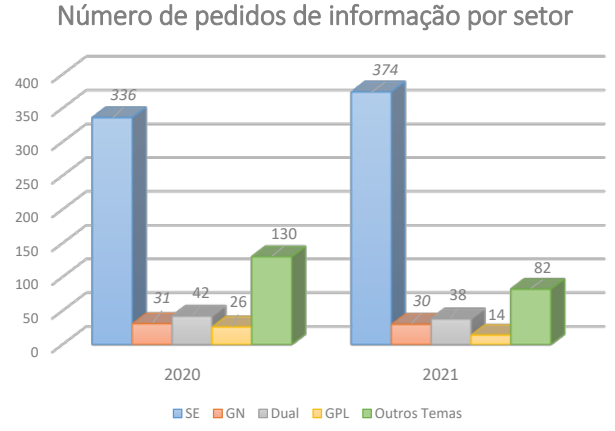


Figura 4

TEMAS DAS RECLAMAÇÕES E PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

Os temas mais reclamados pelos consumidores de eletricidade são a faturação, o contrato de fornecimento e as questões relativas à qualidade de serviço comercial. (Tabela 1).

Temas das reclamações

Temas	SE		GN		Dual		GPL	
	2.º T 2020	2º T 2021	2.º T 2020	2º T 2021	2.º T 2020	2º T 2021	2.º T 2020	2º T 2021
Contratação	816	1145 ↑	95	110 ↑	274	353 ↑	7	10 ↑
Faturação	1484	2794 ↑	160	184 ↑	529	625 ↑	37	29 ↓
Interrupção do fornecimento	212	267 ↑	26	43 ↑	40	48 ↑	15	13 ↓
Ligação à rede	89	342 ↑	9	13 ↑	3	4 ↑	1	1 ↔
Medição	261	546 ↑	21	33 ↑	29	42 ↑	1	3 ↑
Mobilidade Elétrica	4	35 ↑	-	- -	-	- -	-	- -
Mudança de comercializador	17	27 ↑	9	4 ↓	10	12 ↑	-	2 ↑
Qualidade de Serviço Comercial	313	601 ↑	19	33 ↑	142	128 ↓	6	1 ↓
Qualidade de Serviço Técnica	222	344 ↑	4	3 ↓	-	- -	-	- -
Tarifas/Preços	60	94 ↑	9	8 ↓	18	14 ↓	3	5 ↑
Outros	469	804 ↑	21	35 ↑	-	- -	2	3 ↑

Tabela 1

Nos pedidos de informação, no setor do fornecimento dual são igualmente os temas da faturação e do contrato de fornecimento que suscitam mais questões. Relativamente aos consumidores de eletricidade e de GN, separadamente, a faturação mantém-se como um dos temas principais. (Tabela 2).

Temas dos pedidos de informação

Temas	SE		GN		Dual		GPL	
	2.º T 2020	2º T 2021	2.º T 2020	2º T 2021	2.º T 2020	2º T 2021	2.º T 2020	2º T 2021
Contratação	61	46 ↓	7	4 ↓	10	4 ↓	2	4 ↑
Faturação	100	102 ↑	5	5 ↔	18	23 ↑	1	1 ↔
Interrupção do fornecimento	9	9 ↔	-	1 ↑	-	1 ↑	-	1 ↑
Ligação à rede	8	6 ↓	2	3 ↑	-	- -	-	- -
Medição	37	44 ↑	2	1 ↓	3	1 ↓	-	- -
Mobilidade Elétrica	2	5 ↑	-	- -	-	- -	-	- -
Mudança de comercializador	8	17 ↑	-	3 ↑	2	2 ↔	2	1 ↓
Qualidade de Serviço Comercial	29	51 ↑	1	3 ↑	5	4 ↓	3	3 ↔
Qualidade de Serviço Técnica	2	7 ↑	-	- -	-	- -	-	- -
Tarifas/Preços	40	37 ↓	5	1 ↓	4	3 ↓	11	2 ↓
Outros	169	132 ↓	9	9 ↔	-	- -	8	2 ↓

Tabela 2

PRINCIPAIS RESULTADOS NO TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

Todas as reclamações recebidas na ERSE são registadas e analisadas. Esta análise conduz a um tratamento diferenciado das reclamações em função do assunto, do pedido do consumidor, das competências da ERSE, da existência de indícios de contraordenação, entre outros. Nas questões comerciais e contratuais concretas que envolvam as empresas e os consumidores de energia, a intervenção da ERSE passa pela informação ou, se já existir um litígio, à recomendação da sua resolução, não podendo a ERSE impor uma solução ao mesmo.

Durante o 2.º trimestre de 2021 foram concluídos 8 243 processos de reclamações, 5 193 dos quais tiveram origem nos livros de reclamações (físico e eletrónico), podendo ser prestada informação complementar ao consumidor, na sequência da receção e da análise da cópia da resposta da entidade reclamada enviada ao consumidor.

Em 1 704 processos, a intervenção da ERSE traduziu-se na informação direta ao consumidor, visando esclarecer o enquadramento legal e regulamentar aplicável à situação.

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 da ER, reavaliar os argumentos das partes ou recomendar a resolução do diferendo que as opõe. Neste âmbito, 527 processos foram concluídos após a alteração da posição da ER no caso concreto, resolvendo o conflito por esta via. Os demais processos foram concluídos, designadamente com a remessa para a entidade competente, a não alteração de posição pela ER ou arquivados (figura 5).

Figura 5

"SWEEP DAY"

A ERSE realizou uma ação de inspeção ao cumprimento das obrigações de informação aos clientes no site dos comercializadores de último recurso, comercializadores no mercado liberalizado e operadores de redes de distribuição.

Clique na imagem para ver as conclusões da ação

EMPRESAS

Na tabela 3 apresenta-se o número de reclamações dirigido a cada entidade. A análise deve ter em consideração o respetivo número de clientes, informação que pode ser consultada no Boletim do Mercado Liberalizado – Eletricidade e no Boletim do Mercado Liberalizado – Gás Natural.

2.º trimestre 2020	
Empresas	*N.º de Reclamações*
Aldro Energia	2
Alfa Energia	1
Audax Energia	9
Axpo Energia	4
Beiragás	3
Coop. A CELER	1
Coop. A Lord	2
Coop. S. Simão de Novais	3
Coop.de Vale d' Este	1
Dianagás - Soc. Dist. Gás Natural Évora	1
Digal - Distribuição e Comércio	1
Duriensegás - Soc. Dist. Gás Natural Douro	1
EDA - Eletricidade dos Açores	28
EDP Comercial	2491
EDP Gás Serviço Universal	50
EEM - Empresa de Eletricidade da Madeira	6
Empresas de combustíveis	51
Endesa Energia	868
E-Redes	842
Galp Power	344
Gascan	16
Goldenergy	92
Iberdrola Clientes Portugal	187
Iberdrola Clientes, S.A.U	5
Jafplus Energia	8
Lisboagás Comercialização	16
Lisboagás GDL	28
Lusitaniagás - Comp. de Gás do Centro	10
Lusitaniagás Comercialização	9
Luzboa	2
Marques & Sousa Energia	1
Medigás - Soc. Dist. Gás Natural Algarve	6
MOBI.E	3
Muon Electric	2
Nabalia Energia	1
Naturgy Iberia (Gas Natural Servicios)	5
Paxgás - Soc. Dist. Gás Natural Beja	2
Petróleos de Portugal - Petrogal	31
PH Energia (Energia Simples)	1
PT Live	2
REN Portgás Distribuição	22
Repsol Gás Portugal	1
Rubisgás	20
Setgás - Soc. Dist. Gás Natural	7
Setgás Comercialização	9
Sonorgás	1
SU Eletricidade	237
Tagusgás	1
YLCE - Enforcesco	1
Zodivimp	2

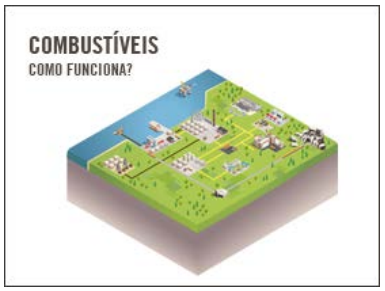
2.º trimestre 2021	
Empresas	*N.º de Reclamações*
Aldro Energia	4
Alfa Energia	2
Audax Energia	29
Axpo Energia	11
Axpo Iberia	2
Beiragás	2
Coop. Loureiro	1
Coop. S. Simão de Novais	1
Coop.de Vale d' Este	4
Coopérnico	1
Coprel	2
Dianagás - Soc. Dist. Gás Natural Évora	2
Digal - Distribuição e Comércio	3
Duriensegás - Soc. Dist. Gás Natural Douro	8
EDA - Eletricidade dos Açores	21
EDP Comercial	3061
EDP Gás Serviço Universal	23
EEM - Empresa de Eletricidade da Madeira	12
Empresas de combustíveis	94
ENAT	1
Endesa Energia	1331
E-Redes	2028
Ezurimbol	1
Galp Power	518
Galpgeste	2
Gascan	25
Gasinsular	1
Goldenergy	213
Iberdrola Clientes Portugal	661
Iberdrola Clientes, S.A.U	10
Jafplus Energia	1
KLC - Kilometer Low Cost	2
Lisboagás Comercialização	30
Lisboagás GDL	20
Logica Energy	2
Lusiadaenergia, S.A. (Luzigás)	2
Lusitaniagás - Comp. de Gás do Centro	9
Lusitaniagás Comercialização	8
Luzboa	13
Marques & Sousa Energia	2
Medigás - Soc. Dist. Gás Natural Algarve	2
MEO Energia (PT LIVE)	59
MOBI.E	2
MOBILETRIC	2
Muon Electric	14
Nabalia Energia	5
Naturgy Iberia (Gas Natural Servicios)	22
Paxgás - Soc. Dist. Gás Natural Beja	1
Petróleos de Portugal - Petrogal	25
PH Energia (Energia Simples)	7
PRIO.E - Mobility Solutions, Lda	1
REN Portgás Distribuição	21
Rubisgás	6
Setgás - Soc. Dist. Gás Natural	7
Setgás Comercialização	5
Sonorgás	1
SU Eletricidade	385
Tagusgás	19
YLCE - Enforcesco	11

Tabela 3

NOVOS MATERIAIS INFORMATIVOS

No 2.º trimestre, a ERSE produziu vídeos sobre como funciona a mobilidade elétrica, como funcionam os combustíveis, e ainda como se calculam os preços dos combustíveis.

Clique nas imagens para ver os vídeos



TEMA DO TRIMESTRE

PRORROGAÇÃO DA PROIBIÇÃO DE INTERRUPÇÃO DO FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA E GÁS NATURAL

COVID 19

PRORROGAÇÃO DA PROIBIÇÃO DA INTERRUPÇÃO DE FORNECIMENTO

O Decreto-lei n.º 56-B/2021, de 7 de julho, veio prorrogar o prazo da proibição de fornecimento até 31 de dezembro de 2021, com efeitos desde o dia 1 de julho, reiterando o disposto no OE de 2021.

O Orçamento de Estado (OE) para 2021 (Lei n.º 75-B/2020, de 31 de dezembro) determinou a garantia de acesso aos serviços públicos essenciais no contexto da pandemia da Covid-19, proibindo a interrupção do fornecimento de energia elétrica e gás natural durante o primeiro semestre de 2021. Esta disposição aplica-se somente a consumidores no sentido estrito do termo, previsto na Lei n.º 24/96, de 31 de julho (lei de defesa do consumidor), segundo a interpretação que lhe foi dada pela ERSE, que pode ser consultada no seu Esclarecimento.

PLANOS DE PAGAMENTO EM PRESTAÇÕES IMPEDEM O CORTE

Dispôs ainda o OE para o corrente ano que, no caso de existirem valores em dívida relativos ao fornecimento dos referidos serviços, deve ser elaborado um plano de pagamento adequado aos rendimentos atuais do consumidor, definido por acordo entre este e o fornecedor.

O CORTE E A RELIGAÇÃO TÊM CUSTOS PARA O CONSUMIDOR

Nos termos da regulamentação do setor elétrico e do setor do gás natural, os consumidores são responsáveis pelo pagamento do preço dos serviços de interrupção e de restabelecimento, o que poderá, eventualmente, onerar ainda mais a sua situação de endividamento. Os referidos preços constam do ponto XIII.1.1.4 da Diretiva n.º 1/2021 de 8 de janeiro para a energia elétrica e do ponto VII.3 da Diretiva n.º 12/2021 de 29 de junho para o gás natural.

O CORTE SÓ PODE OCORRER APÓS PRÉ-AVISO POR ESCRITO

Ainda assim, qualquer interrupção de fornecimento tem que ser precedida de um aviso escrito com uma antecedência mínima de 20 dias (30 dias para os clientes com tarifa social). Este aviso deve obrigatoriamente conter: o motivo da interrupção; os meios ao dispor para a evitar; as condições do restabelecimento; os preços dos serviços de interrupção e restabelecimento; o dia a partir do qual pode ocorrer a interrupção. A interrupção deve ocorrer na data indicada no pré-aviso ou até cinco dias mais tarde, por razões de agendamento entre o fornecedor e o distribuidor, salvo se for enviado um novo pré-aviso escrito.

ENTIDADES QUE PODEM AJUDAR EM CASO DE DIFICULDADES NO PAGAMENTO

O consumidor que não consiga fazer face ao pagamento dos valores em atraso junto dos fornecedores pode recorrer a entidades que podem ajudá-lo a (re)organizar e a (re)negociar os valores em dívida. Muitas destas entidades funcionam em rede - Rede de Apoio ao Consumidor Endividado , destacando-se como exemplos:

- O Gabinete de Apoio ao Sobreendividado da DECO – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor
- O Gabinete de Orientação ao Endividamento do Consumidor - goec@iseg.ulisboa.pt