

ERSE regista aumento de 55% das reclamações recebidas entre 2019 e 2021

9 de Março, 2022

Em 2021, a ERSE (Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos) recebeu 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, tal como indica a entidade reguladora, segue a tendência já verificada nos anos anteriores, registando-se, entre 2019 e 2021, um aumento total de cerca de 55% das reclamações recebidas.

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”, refere uma nota, divulgada pela entidade.

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%, indica a ERSE.

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”, lê-se no comunicado.

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.

No [Boletim do Apoio ao Consumidor de Energia do 4.º trimestre](#) é possível encontrar toda a informação referente a 2021.