

Regulador da energia recebeu 23.706 reclamações e pedidos de informação em 2020

18 de Janeiro, 2021

A Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) recebeu 23.706 reclamações e pedidos de informação em 2020, um crescimento de 11% face a 2019, destacando-se o setor elétrico como o mais reclamado, noticiou a Lusa.

Em comunicado, ao qual a Lusa teve acesso, a ERSE precisa que o setor elétrico foi alvo de 15.188 reclamações e 1.051 pedidos de informação, assumindo-se como “o mais reclamado” também “em resultado do vasto universo de clientes abastecidos, que somavam, em outubro de 2020, cerca de 6,3 milhões”.

Já no setor do gás natural, onde existiam na mesma data cerca de 1,5 milhões de clientes, registaram-se 1.628 reclamações e 106 pedidos de informação em 2020, enquanto o fornecimento dual (eletricidade e gás natural) esteve na origem de 3.757 reclamações e 141 pedidos de informação.

Quanto à área dos combustíveis líquidos e dos gases de petróleo liquefeito (GPL), representou 2% (1.285) do número total de processos em 2020, tendo a ERSE registado ainda 64 reclamações e pedidos de informações dos utilizadores de veículos elétricos.

Os temas mais reclamados foram a faturação (7.443) e o contrato de fornecimento (3.222).

Do montante total de reclamações e pedidos de informação apresentados no ano passado, 16.797 (15.955 reclamações e 842 pedidos de informação) foram recebidos através da Plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico, uma ferramenta disponibilizada pelos serviços públicos essenciais aos consumidores.

No exercício das suas atribuições e competências, a ERSE promove a resolução extrajudicial de conflitos emergentes do relacionamento comercial e contratual entre operadores dos setores por si regulados e entre estes e os consumidores de energia, procedendo também ao encaminhamento dos consumidores para centros de arbitragem de conflitos de consumo, com os quais celebrou protocolos e que apoia financeiramente.

Em 2020, segundo os dados do regulador, os sete centros de arbitragem existentes no país registaram a entrada de um total superior a 1.400 processos relativos ao fornecimento de eletricidade e de gás (710 reclamações e 747 pedidos de informação). Nestes mesmos centros de arbitragem foram resolvidos 549 casos concretos, 360 por mediação e conciliação entre as partes e 189 por julgamento arbitral.