

Reclamações ao regulador da energia disparam em 2018 com eletricidade à frente

6 de Fevereiro, 2019

A Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) recebeu 31.421 reclamações e pedidos de informação em 2018, um acréscimo de 26% em relação ao ano anterior, e o setor elétrico lidera com 59% das reclamações, informa a Lusa.

Em comunicado, o regulador da energia informa que em 2018 “o setor mais reclamado foi o da eletricidade e dentro do universo das reclamações os temas que se destacam são os relativos à faturação (10.534) e ao contrato de fornecimento de energia (3.217)”.

No ano passado, a ERSE recebeu 31.421 reclamações e pedidos de informação em 2018, dos quais quase metade (14.495) chegaram através do Livro de Reclamações Eletrónico, disponibilizado desde 01 de julho de 2017 para os serviços públicos essenciais.

Segundo o organismo, liderado por Cristina Portugal, “este aumento de 26% face a 2017 deve-se em muito ao facto de a ERSE ter passado a deter competências na área dos combustíveis, mas também porque o Livro de Reclamações Eletrónico introduz um mecanismo automático de notificação e registo ao regulador das reclamações dirigidas aos comercializadores do setor energético, as quais grande parte das vezes não requerem, direta ou indiretamente, a intervenção da ERSE”.

O setor mais reclamado em 2018 foi o elétrico (59%), com 18.388 reclamações e pedidos de informação, num universo de cerca de 6,2 milhões de consumidores. Já o gás natural registou 2.342 reclamações e pedidos de informação (7%), num total de 1,3 milhões de consumidores.

O fornecimento dual (eletricidade e gás natural) motivou a apresentação de 5.949 reclamações e pedidos de informação (19%) e o subsector dos combustíveis e do gás de petróleo liquefeito (GPL) registou 3.350 reclamações e pedidos de informação (11%).

No comunicado divulgado hoje, a ERSE adianta que “procura o entendimento das partes, mas sempre que estas mantenham uma divergência de natureza comercial ou contratual, não pode impor uma solução”, sendo esta uma função que “só pode ser desempenhada pelos tribunais, incluindo os julgados de paz quando o cliente seja empresarial e também pelos centros de arbitragem de conflitos de consumo, quando se trate de um consumidor”.