



## QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL

A ERSE é responsável pela **regulação do setor elétrico e do gás**.

Para além da regulamentação, através do Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS), a ERSE monitoriza os níveis de desempenho dos operadores de rede de distribuição e dos comercializadores na prestação de serviços aos clientes, e fiscaliza o cumprimento das regras.



## O QUE É A QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL?

É a qualidade no relacionamento comercial dos operadores de redes e dos comercializadores com os seus clientes.

Abrange temas como: o atendimento presencial e telefónico, a resposta a reclamações e a pedidos de informação, a leitura de contadores ou a prestação de serviços nas instalações dos clientes.

Inclui ainda questões referentes a clientes com necessidades especiais e clientes prioritários.

Consulte os indicadores da gerais da qualidade de serviço no ***Dashboard da Qualidade de Serviço Comercial***.



## ATENDIMENTO

O atendimento, presencial ou telefónico, prestado aos clientes pelos respetivos comercializadores e operadores de rede de distribuição é um eixo fundamental na relação entre estes. É avaliado através de indicadores relativos aos tempos de espera.

### ATENDIMENTO PRESENCIAL

O atendimento presencial é avaliado através de um indicador geral que se aplica a cada centro de atendimento monitorizado.

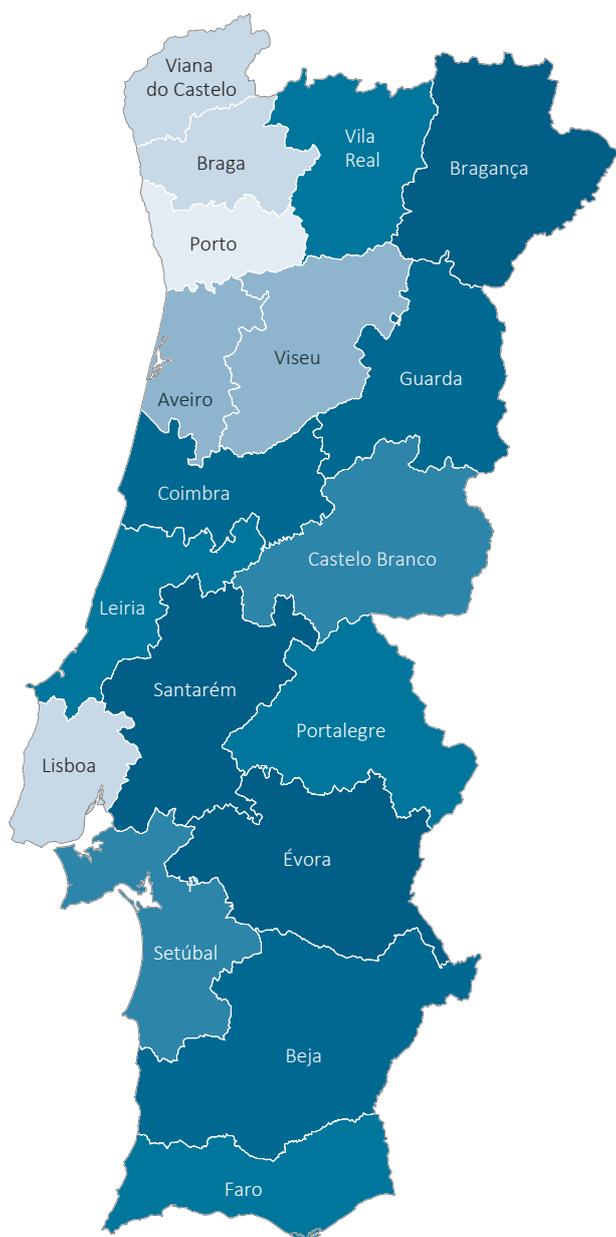
Em 2023, a afluência ao **atendimento presencial dos comercializadores diminuiu 10%** quando comparado com o ano anterior. **Os operadores de rede (ORD) viram a procura aumentar em cerca de 9%.**

Os valores do indicador, quando aplicados globalmente aos ORD e aos comercializadores, representam um bom desempenho.

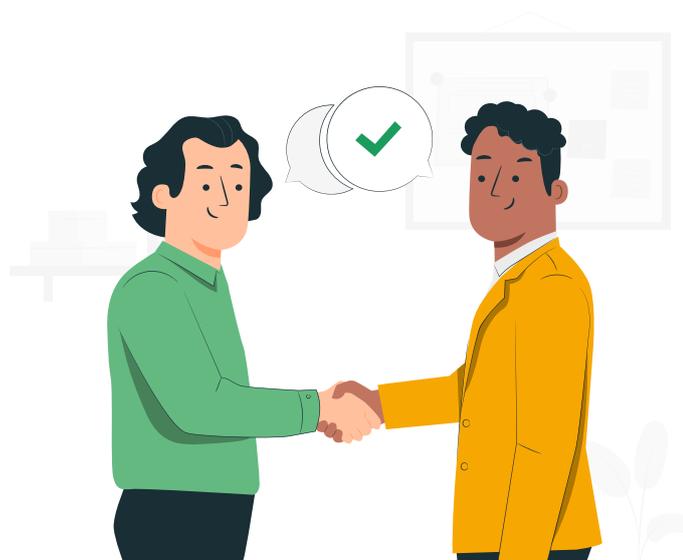
Como verificado no mapa, a maioria dos atendimentos nos centros monitorizados tem um tempo de espera até 20 minutos.



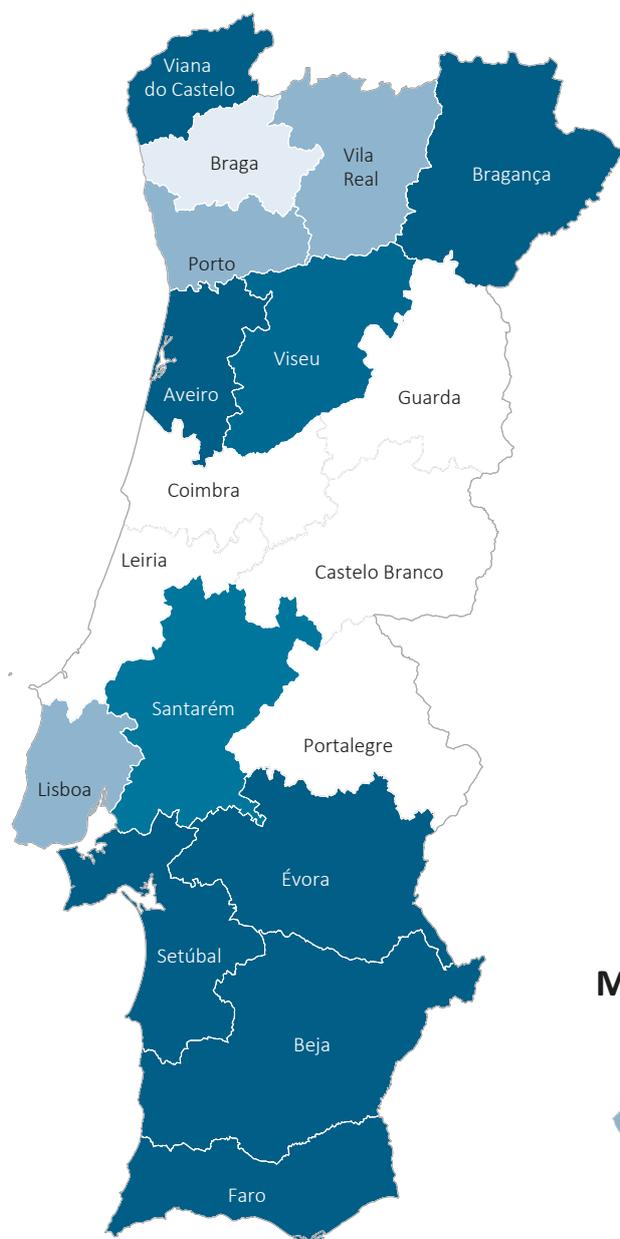
## ATENDIMENTO PRESENCIAL NO TERRITÓRIO NACIONAL COMERCIALIZADORES



Distrito/Região	Percentagem de tempos de espera até 20 minutos
Évora	99,4%
Bragança	99,2%
Santarém	99,0%
Coimbra	98,6%
Guarda	98,5%
Beja	98,3%
Faro	97,6%
Vila Real	97,5%
Portalegre	97,4%
Leiria	97,0%
Castelo Branco	96,0%
Setúbal	95,6%
Aveiro	93,20%
Viseu	93,0%
Viana do Castelo	90,9%
Lisboa	90,6%
Braga	90,6%
Porto	89,9%



## OPERADOR DE REDE (ELETRICIDADE E GÁS)



Distrito/Região	Percentagem de tempos de espera até 20 minutos
Beja	100,0%
Bragança	100,0%
Évora	100,0%
Viana do Castelo	100,0%
Faro	99,2%
Aveiro	98,8%
Setúbal	98,9%
Ilha de São Miguel	98,4%
Ilha Terceira	97,9%
Viseu	97,3%
Ilha do Faial	97,3%
Santarém	96,4%
Ilha da Madeira	87,3%
Lisboa	86,2%
Vila Real	85,6%
Porto	84,7%
Ilha de Porto Santo	82,7%
Braga	79,4%

**MADEIRA**

**AÇORES**

**Nota:** nas regiões a branco não há centros de atendimento dos ORD com monitorização de tempos de espera

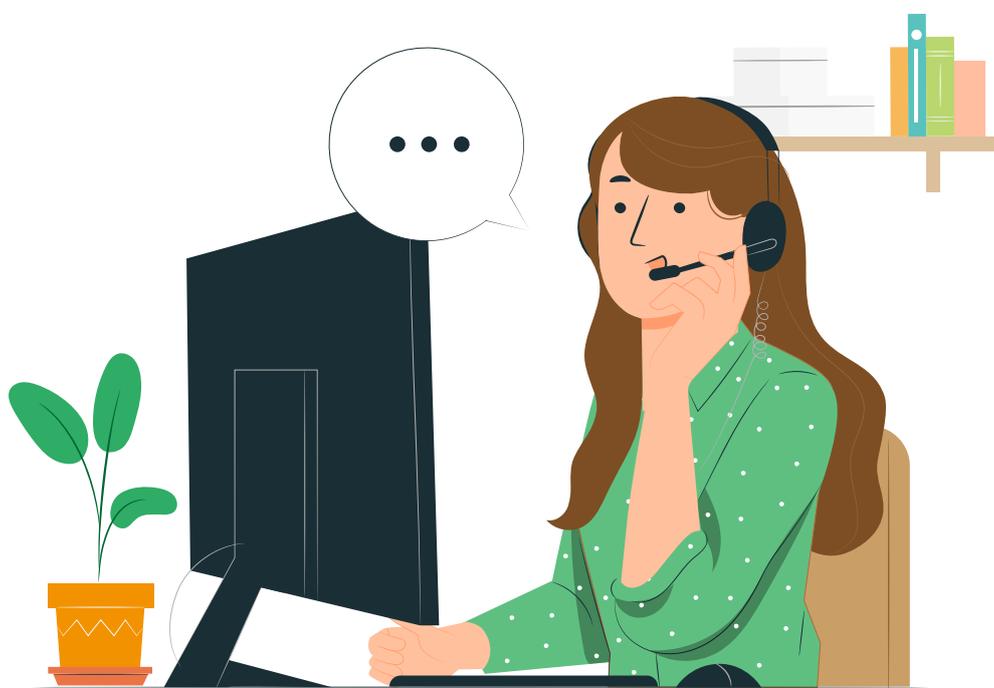
## ATENDIMENTO TELEFÔNICO COMERCIAL

O atendimento telefônico comercial é disponibilizado pelos comercializadores e pelos operadores de redes de distribuição.

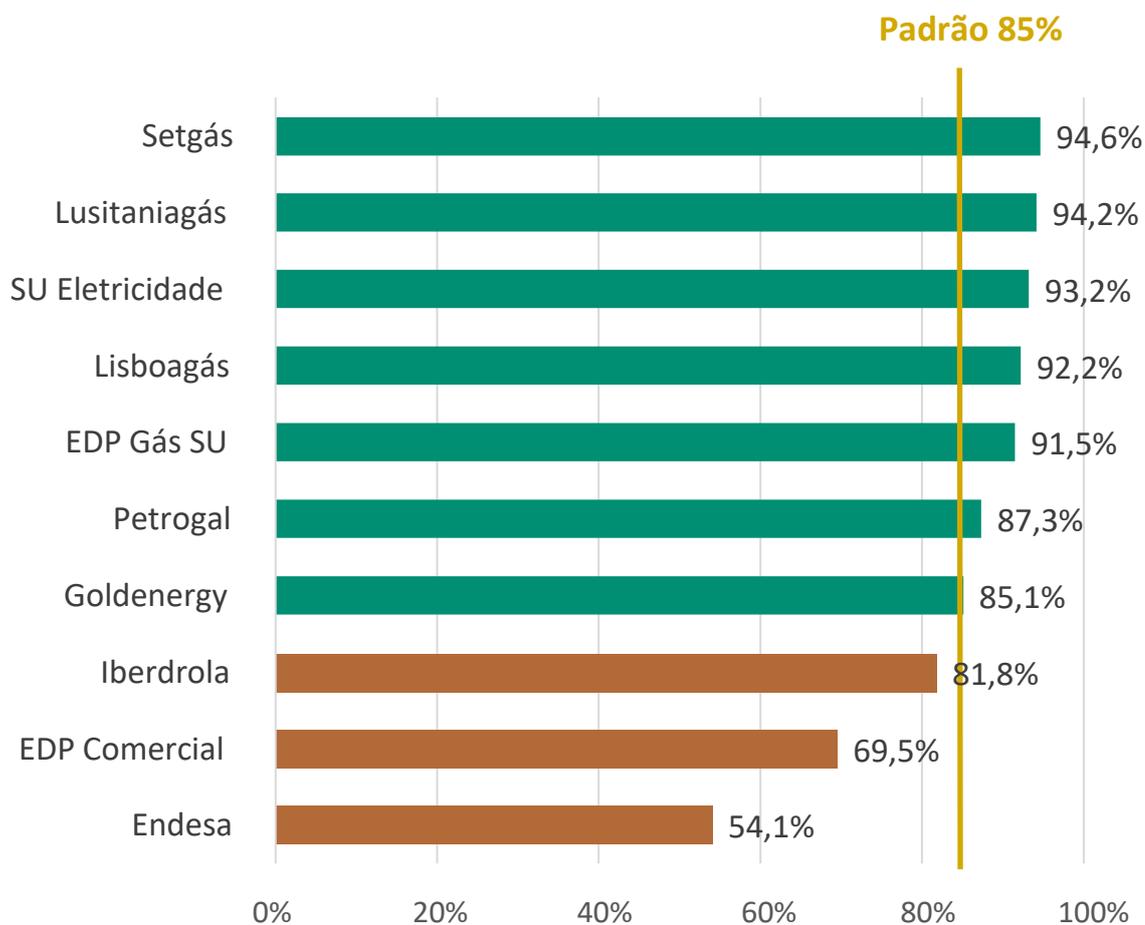
Em 2023, verificou-se uma melhoria do desempenho das empresas relativamente a 2022. Todavia, persistem situações em que as empresas não cumpriram o padrão do indicador previsto no RQS, pelo que a alguns clientes foi prestado um atendimento telefônico com uma espera acima da desejada.

As empresas têm vindo a tomar um conjunto de ações significativo no sentido de melhorar o desempenho.

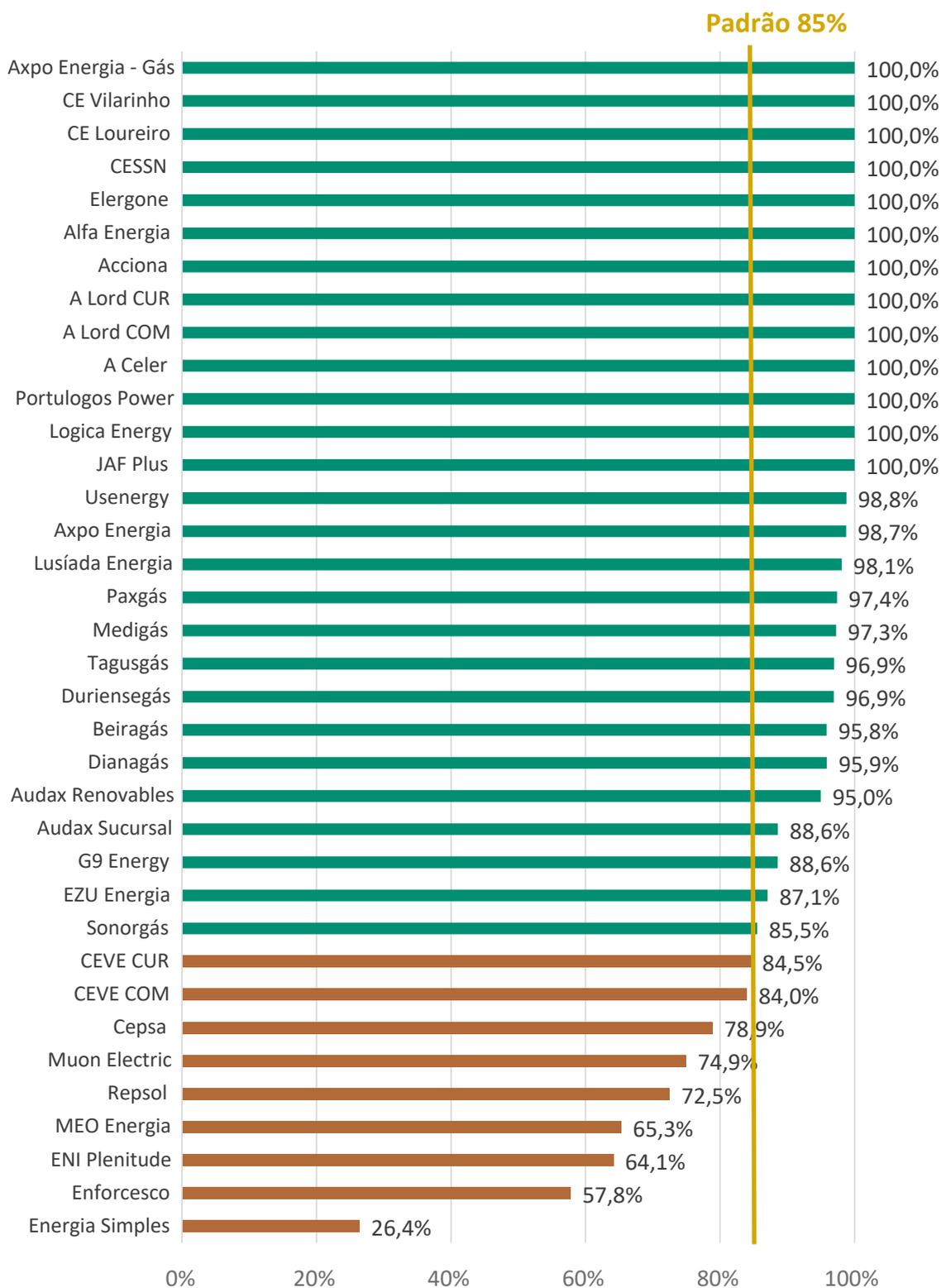
O desempenho das empresas melhorou em 2023, mas persistem situações de incumprimento do padrão previsto no RQS.



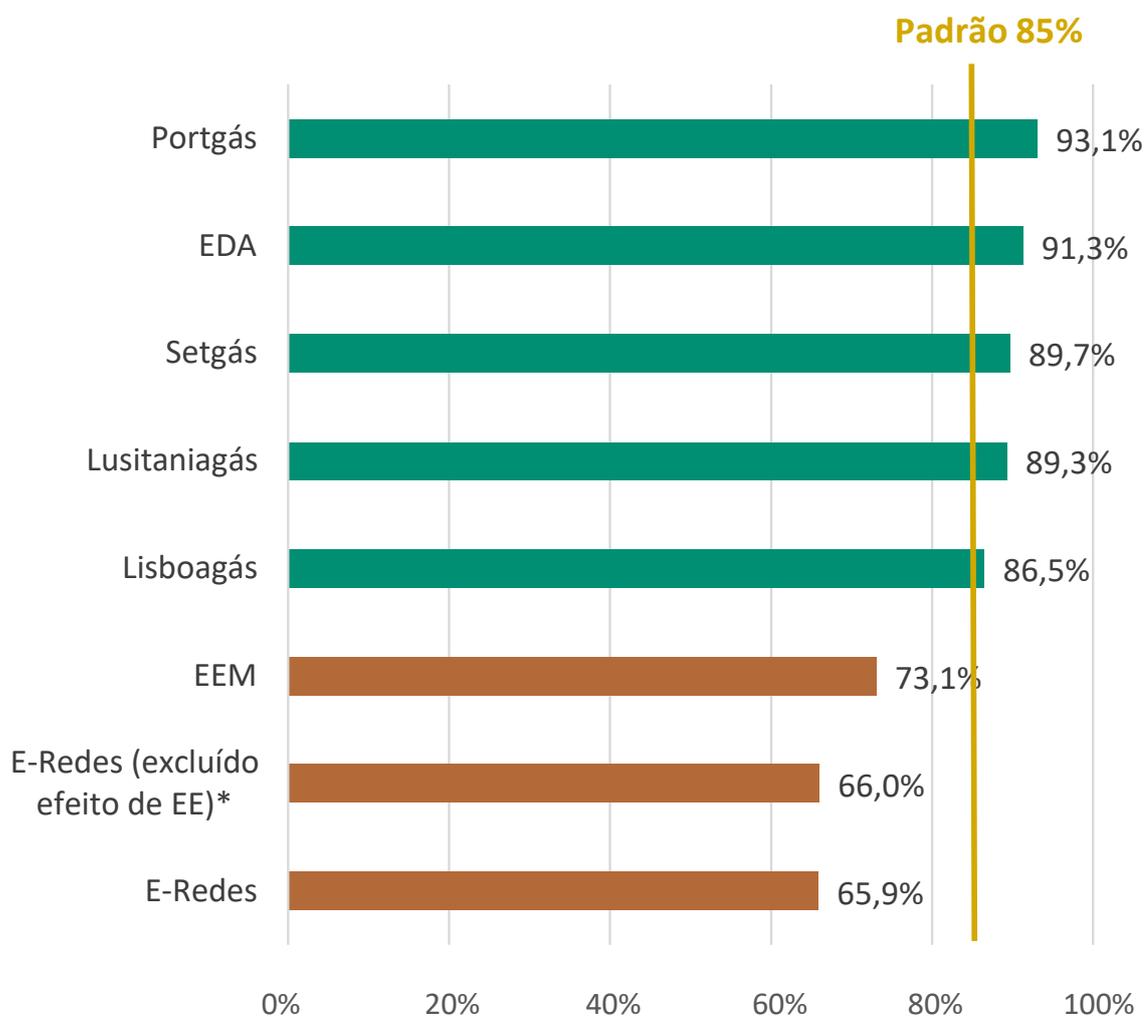
## Indicador do atendimento telefónico comercial (Comercializadores com mais de 60 000 clientes)



## Indicador do atendimento telefónico comercial (Comercializadores com menos de 60 000 clientes)



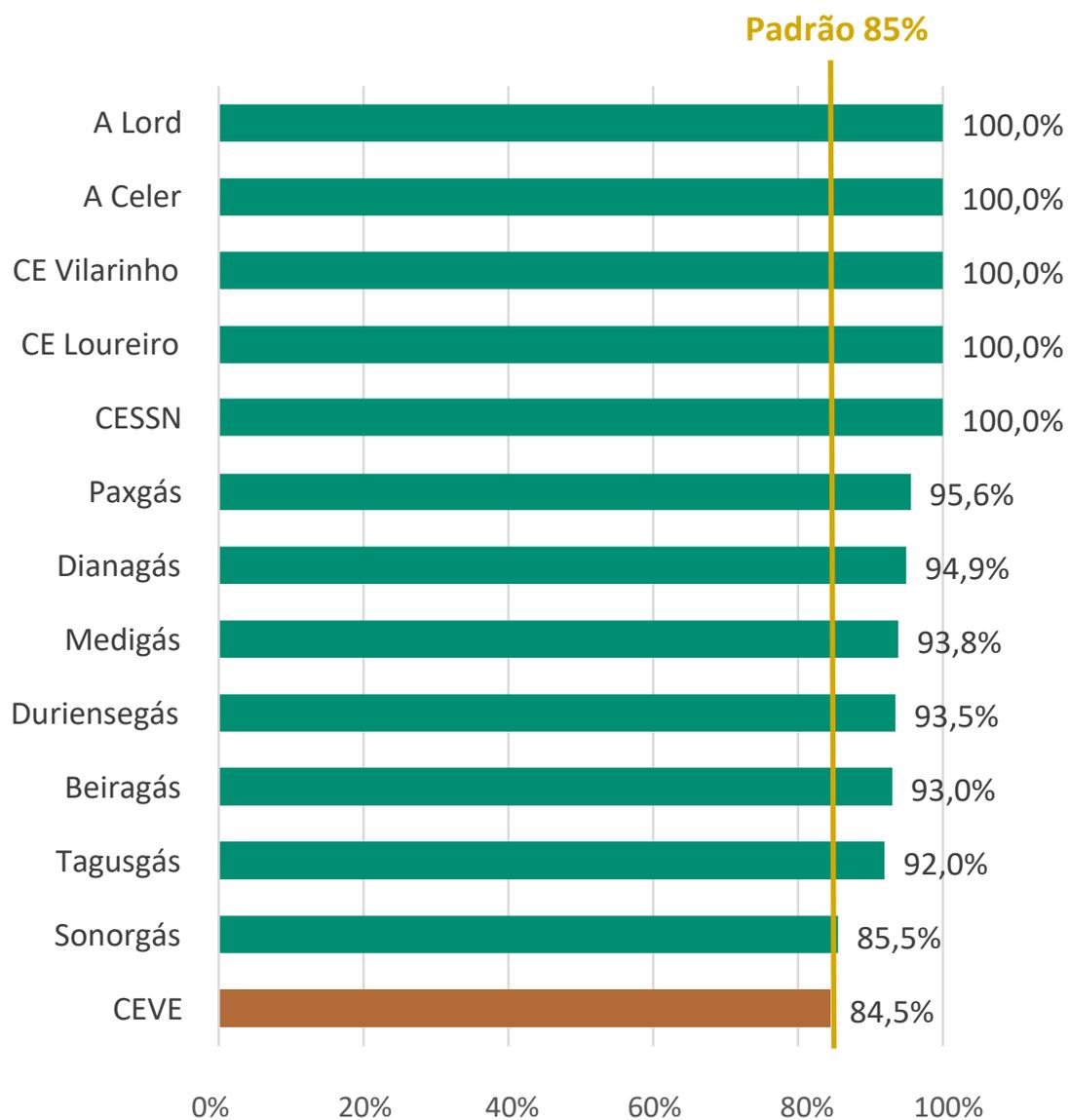
## Indicador do atendimento telefónico comercial (ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)



**Nota:** Em algumas situações - eventos excecionais - as ocorrências podem ser excluídas na comparação com o padrão.



## Indicador do atendimento telefónico comercial (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)



## RECLAMAÇÕES

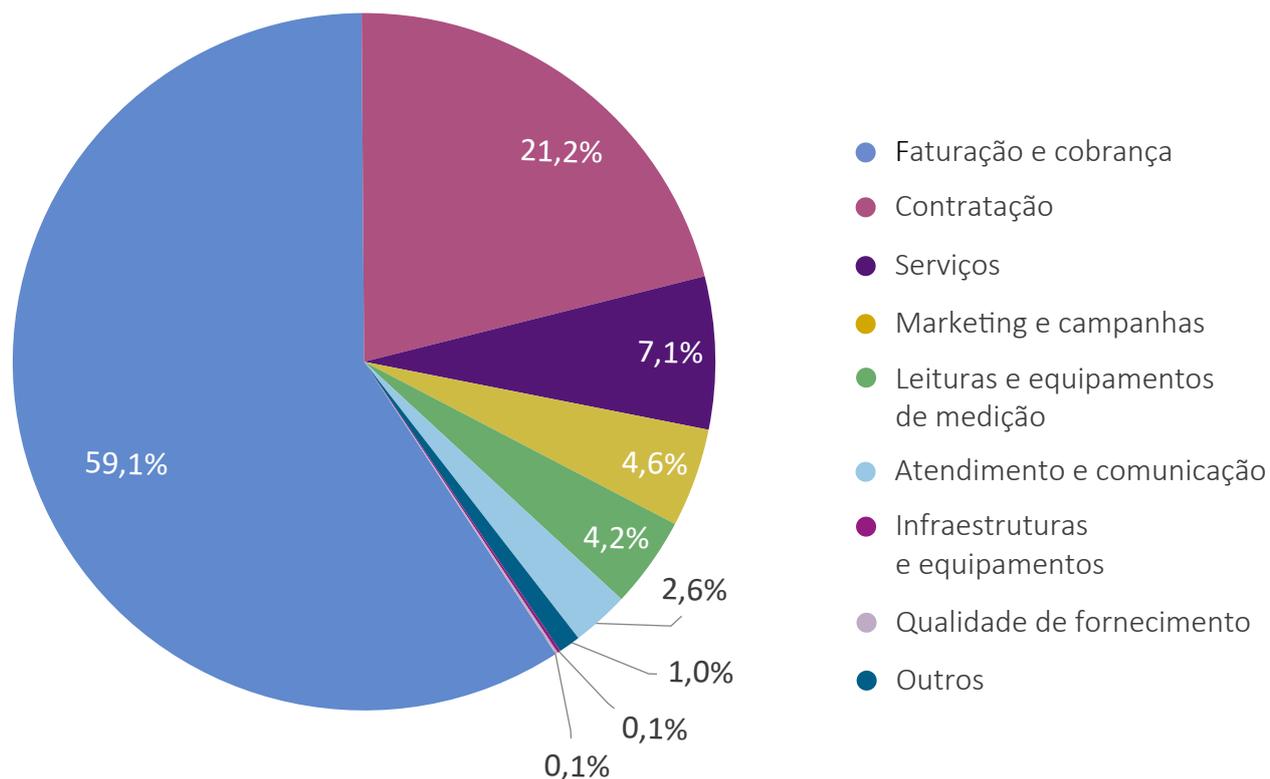
As reclamações são um tema que se reveste de grande importância para os consumidores.

O Regulamento da Qualidade de Serviço estipula que os operadores de redes, os operadores de infraestruturas e os comercializadores devem responder a todas as reclamações que lhes sejam dirigidas, independentemente da forma de apresentação.

As reclamações são um tema que se reveste de grande importância para os consumidores.



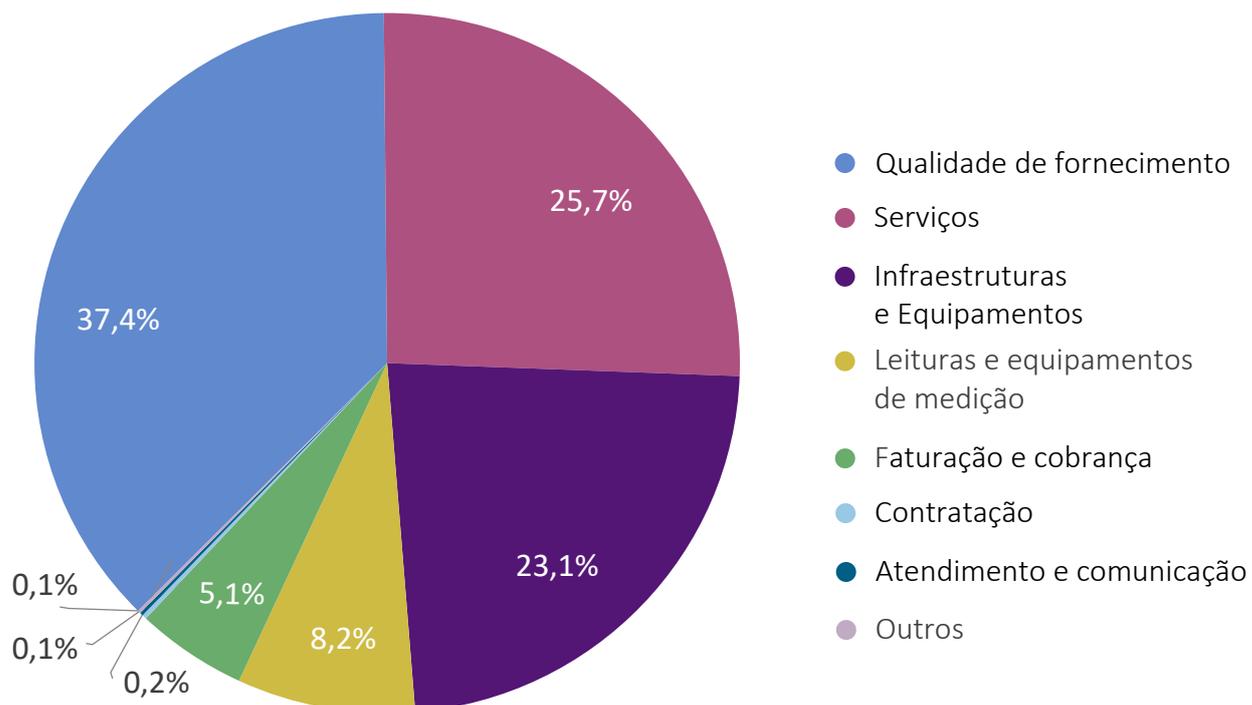
## Temas de Reclamações apresentadas aos Comercializadores



A **percentagem de reclamações respondidas a tempo** pelos comercializadores foi de **94%** e o **tempo médio de resposta** foi de **7,1 dias úteis**.

O RQS estipula um prazo de resposta nunca superior a 15 dias úteis.

## Temas de Reclamações apresentadas aos Operadores de Rede de Distribuição



A **percentagem de reclamações respondidas a tempo** pelos ORD foi de **95%** e o **tempo médio de resposta** foi de **7,8 dias úteis**.

SETEMBRO						
<						>
Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sab	Dom
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

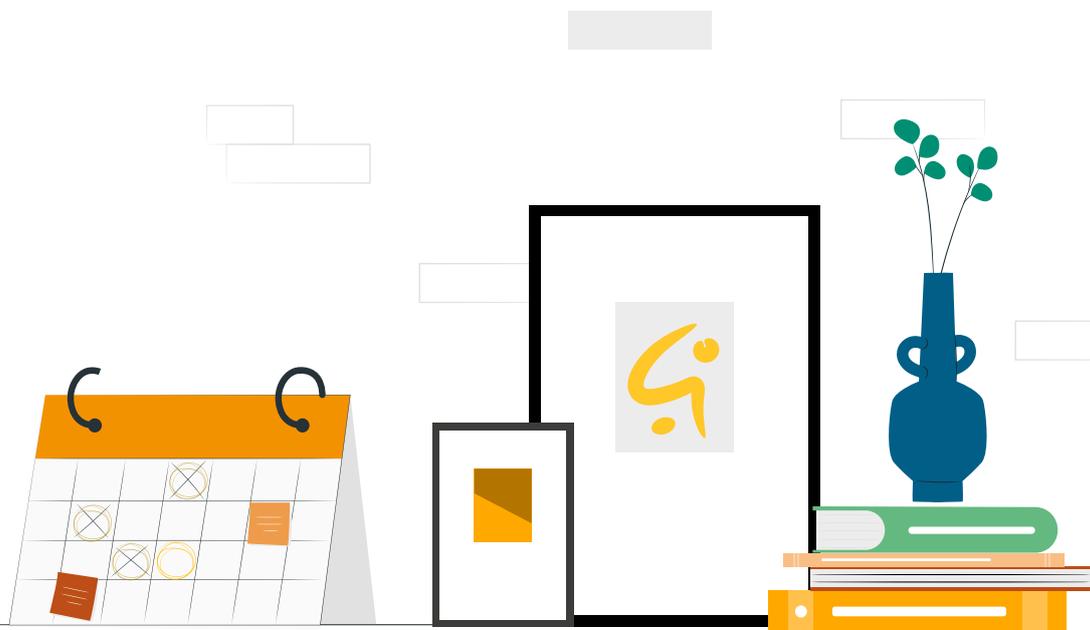
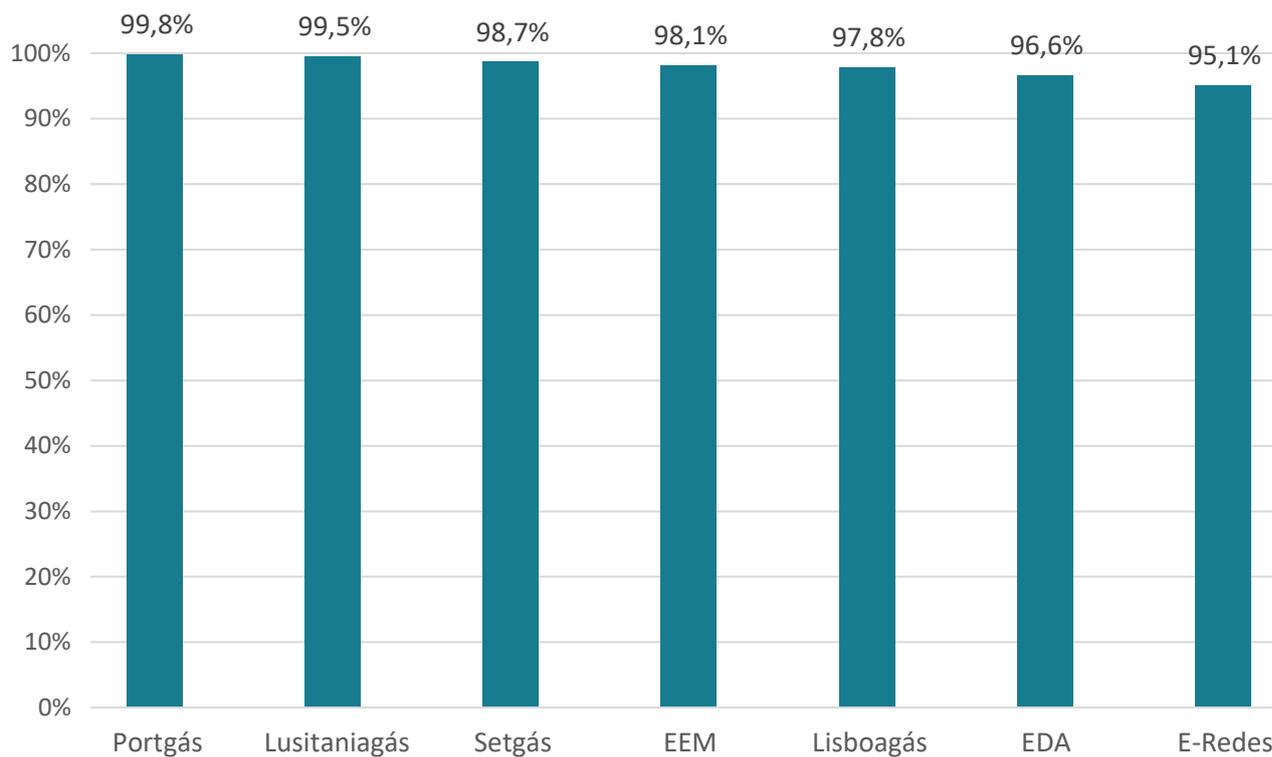
## VISITA COMBINADA

Os operadores de redes de distribuição realizam visitas combinadas quando têm necessidade de se deslocarem à instalação do cliente. O agendamento é feito entre o cliente e o respetivo comercializador, definindo um intervalo máximo de 2h30m para o início da visita. Caso haja um incumprimento são devidas compensações.

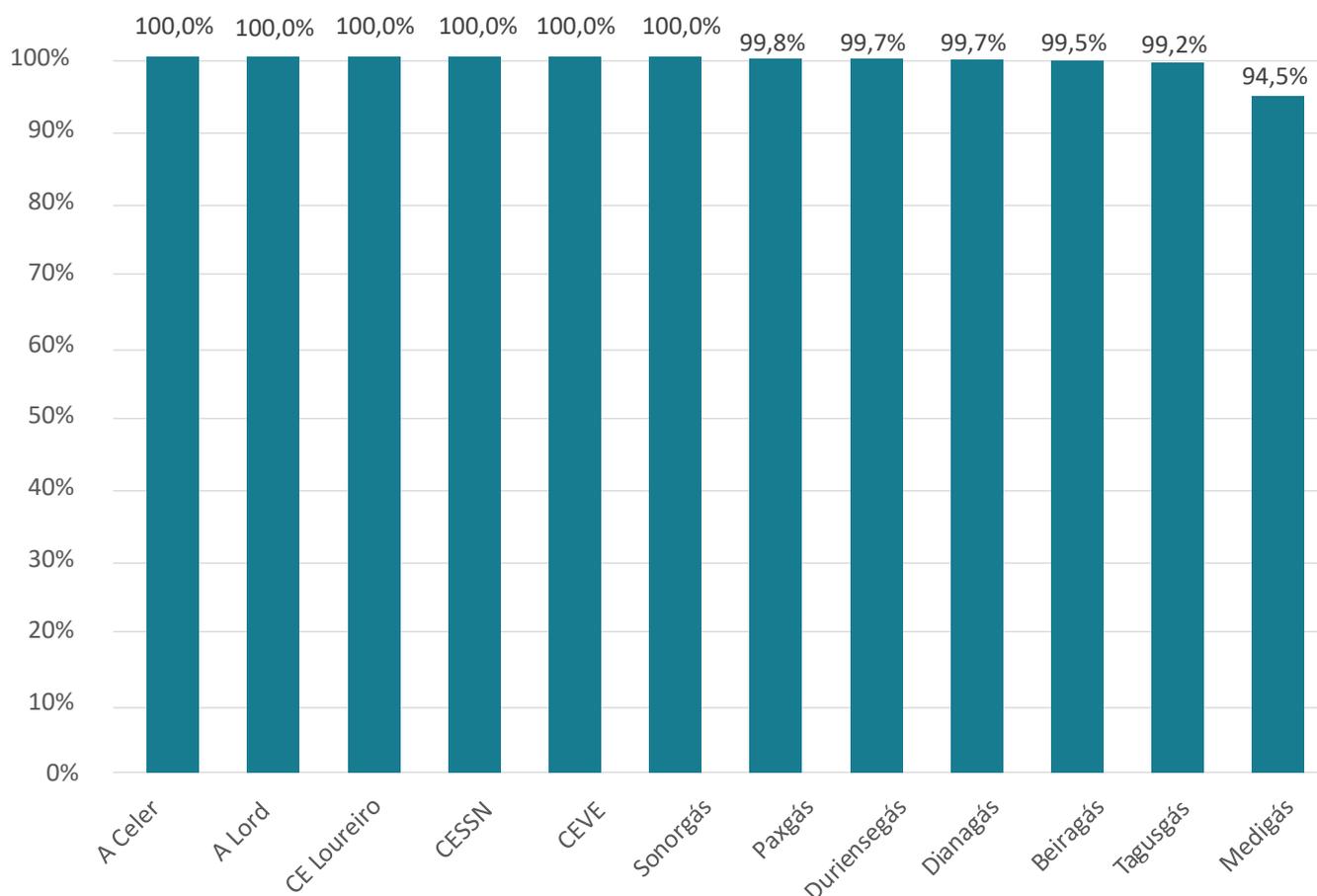
Se o cliente não se encontrar na instalação é devida uma compensação ao ORD no valor de 20€. Existe também a possibilidade de desmarcar ou reagendar a visita até às 17h00 do dia útil anterior.



## Percentagem de visitas combinadas iniciadas dentro do intervalo de tempo acordado (ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)



## Percentagem de visitas combinadas iniciadas dentro do intervalo de tempo acordado (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)



Globalmente, a percentagem de visitas combinadas iniciadas dentro do intervalo de tempo combinado foi de **96%**.

A percentagem de **cancelamentos e reagendamentos** foi de **9%**.

## COMPENSAÇÕES

**Número total de compensações pagas e respetivos montantes  
(ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)**

	Número de compensações pagas	Montante de compensações pago
Setgás	33	660 €
Lusitaniagás	60	1 200 €
Portgás	61	1 220 €
EDA	129	2 580 €
Lisboagás	227	4 540 €
EEM	367	7 340 €
E-Redes	80 890	1 617 800 €
<b>Total</b>	<b>81 767</b>	<b>1 635 340 €</b>

Quando há incumprimentos de obrigações individuais, devem ser pagas compensações



## Número total de compensações pagas e respetivos montantes (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)

	Número de compensações pagas	Montante de compensações pago
Medigás	2	40 €
Duriensegás	3	60 €
Beiragás	10	200 €
Tagusgás	13	260 €
Total	28	560 €



## Número total de compensações pagas e respetivos montantes (comercializadores com mais de 60 000 clientes)

	Número de compensações pagas	Montante de compensações pago
Setgás	4	80 €
Goldenergy	5	55 €
Lusitaniagás	11	220 €
EDP Gás SU	16	320 €
Lisboagás	51	1 020 €
SU Eletricidade	403	8 060 €
Petrogal	783	4 822 €
Endesa	935	4 675 €
EDP Comercial	1 390	26 098 €
Iberdrola	4 049	20 245 €
<b>Total</b>	<b>7 647</b>	<b>65 595 €</b>



## Número total de compensações pagas e respetivos montantes (comercializadores com menos de 60 000 clientes)

	Número de compensações pagas	Montante de compensações pago
Muon Eletric	1	5 €
Duriensegás	1	20 €
Beiragás	2	40 €
Tagusgás	3	60 €
Logica Energy	6	120 €
Alfa Energy	10	200 €
Audax Sucursal	45	908 €
Repsol	61	1 247€
Axpo Energia	86	19 957 €
MEO Energia	513	10 120 €
<b>Total</b>	<b>728</b>	<b>32 677 €</b>

Os ORD pagaram 1 635 900 euros referentes a de 81 795 compensações.

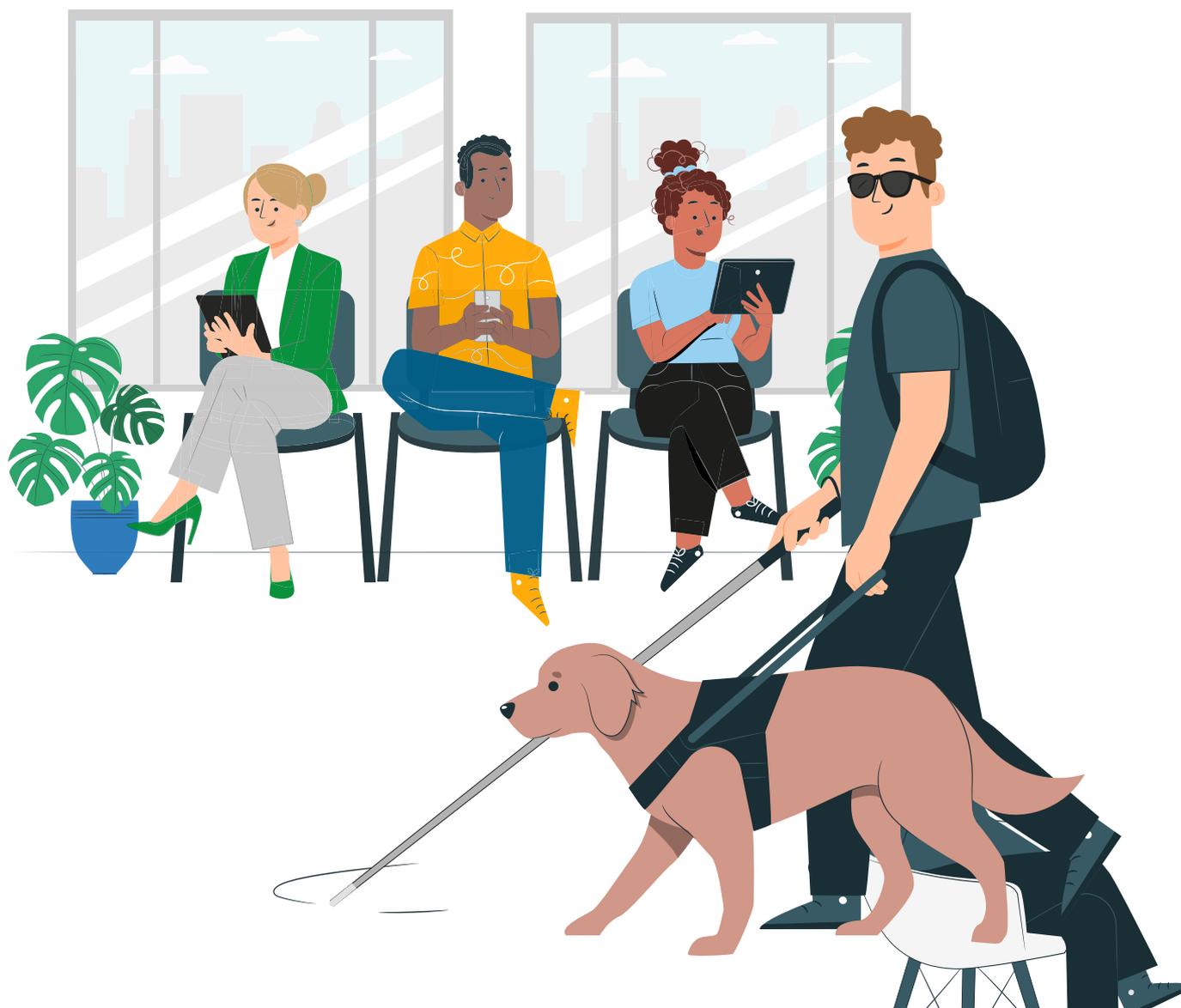
Os comercializadores pagaram 98 272 euros relativos a 8 375 compensações.



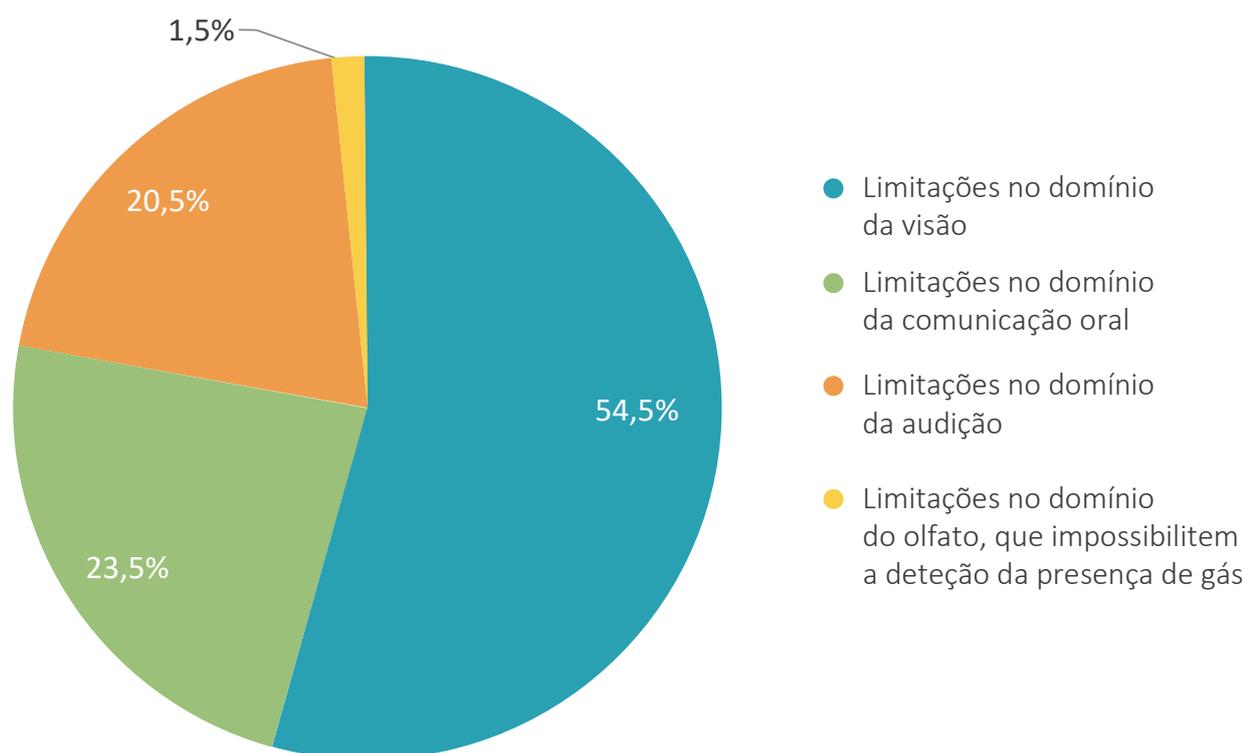
## CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS

Consideram-se clientes com necessidades especiais aqueles com limitações no domínio da visão, da audição, da comunicação oral e, no âmbito do setor do gás, no domínio do olfato que impossibilitem a deteção da presença de gás. Os clientes que coabitem com pessoas com limitações no domínio do olfato são também considerados clientes com necessidades especiais.

Os comercializadores e operadores devem adotar as ações necessárias para garantir que o relacionamento comercial não é afetado pela limitação do cliente.



## Proporção das categorias de clientes com necessidades especiais



Os clientes com limitações no domínio da visão representam a maior parcela do total de clientes com necessidades especiais.



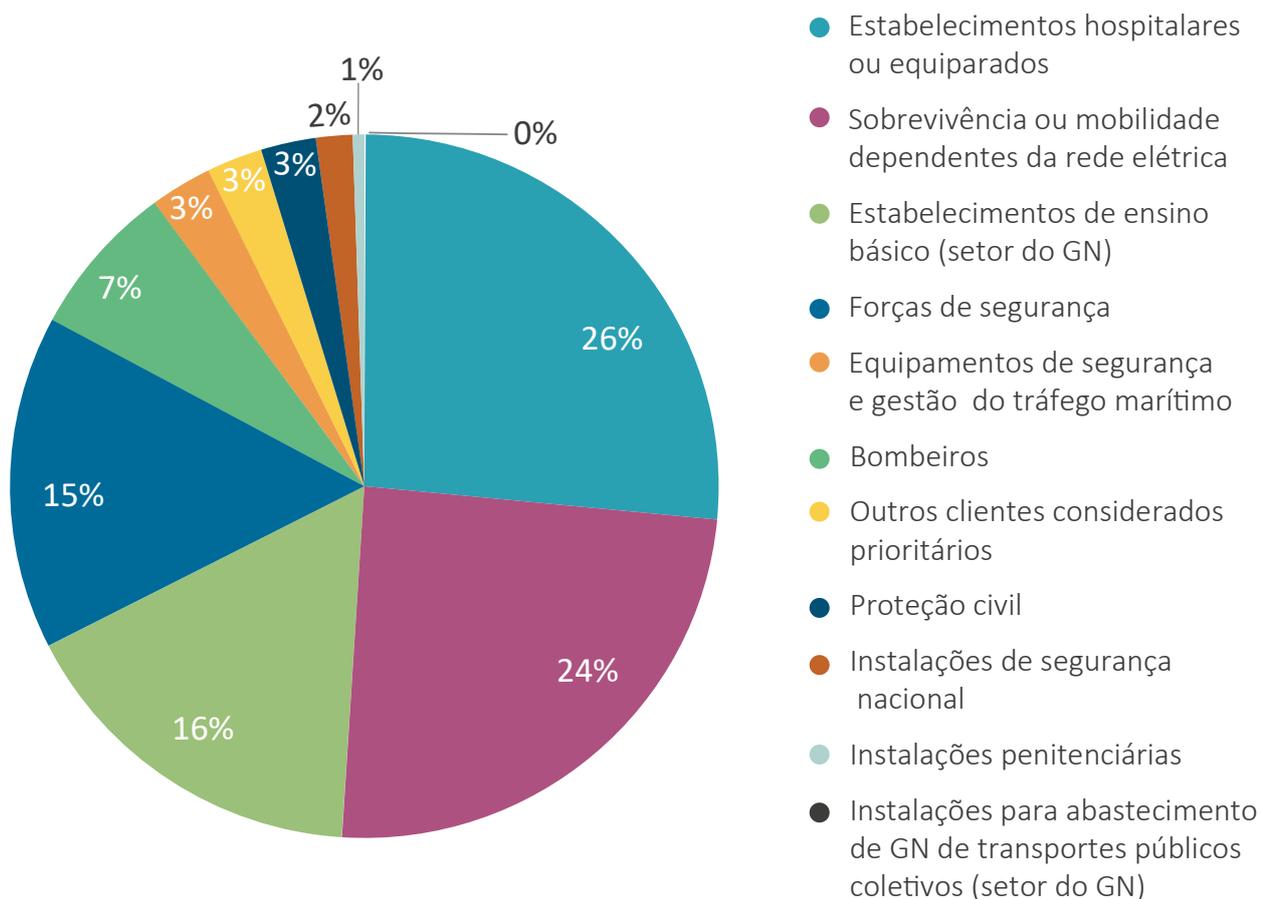
## CLIENTES PRIORITÁRIOS

Os clientes prioritários são aqueles para os quais a sobrevivência ou a mobilidade dependam de equipamentos cujo funcionamento é assegurado pela rede elétrica.

São também prioritárias as instalações que prestem serviços fundamentais e para as quais a interrupção do fornecimento provoca graves alterações ao seu funcionamento.



## Proporção das categorias de clientes prioritários



Verifica-se **não haver uma categoria de clientes prioritários que se destaque claramente.**

Os ORD devem manter o registo de clientes prioritários atualizado para que seja possível o restabelecimento mais rápido, em caso de avaria, ou o pré-aviso individualizado de interrupção de fornecimento (programado).

