

## Comunicado

### **Relatório da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico em 2012**

O Relatório da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico, publicado anualmente pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos, tem como principais objetivos:

- Caracterizar a qualidade de serviço no setor elétrico em Portugal Continental e nas Regiões Autónomas, incidindo sobre o transporte, a distribuição e a comercialização de último recurso de energia elétrica.
- Analisar o cumprimento das disposições regulamentares por parte de cada um dos agentes do setor, no que respeita à qualidade de serviço.

De uma forma geral, a qualidade de serviço verificada em 2012 manteve a tendência de melhoria registada nos últimos anos, quer na vertente técnica, quer na vertente comercial.

Na vertente técnica, verificou-se uma considerável melhoria do desempenho das redes, que se justifica quer pelo esforço das empresas na melhoria do seu serviço quer pela ocorrência de condições atmosféricas favoráveis, sendo de assinalar que a Rede Nacional de Transporte (RNT) não teve, o que acontece pela primeira vez, qualquer registo de interrupções de fornecimento longas. Também as redes de alta, média e baixa tensão atingiram os melhores resultados de continuidade de serviço desde que existem registos.

Pela primeira vez foi feita a monitorização da qualidade de onda de tensão por parte de um operador de rede exclusivamente em baixa tensão, uma prática que deve ser seguida pelos restantes operadores.

Na vertente comercial, registou-se igualmente uma melhoria dos indicadores individuais com a diminuição generalizada do número de incumprimentos em todos os indicadores, com a exceção do indicador relativo às leituras de contadores.

A regulamentação em vigor estabelece um conjunto de indicadores individuais, ou seja, matérias relativamente às quais existem compromissos individuais entre as empresas e os clientes que, não sendo cumpridas, obrigam ao pagamento de compensações.

Em 2012 as empresas pagaram aos clientes ou transferiram para um fundo para melhoria da qualidade de serviço um total de 332,5 mil euros, dos quais 106,3 mil euros foram devidos a incumprimentos no

âmbito da qualidade de serviço comercial e 226,2 mil euros relativos a incumprimentos de padrões individuais de continuidade de serviço.

A ERSE desenvolveu ao longo de 2012 um conjunto alargado de atuações destinadas a melhorar a qualidade de serviço no setor elétrico que incluíram a realização de auditorias aos sistemas e procedimentos de recolha e registo de informação sobre qualidade de serviço e reuniões com as empresas destinadas a analisar e melhorar a informação sobre qualidade de serviço.

Apesar da evolução favorável registada em 2012, a ERSE continua a desenvolver esforços no sentido de melhorar a qualidade de serviço no setor elétrico, designadamente no que se refere ao atendimento telefónico dos clientes e à qualidade da informação reportada à ERSE pelas empresas.

A ERSE está em fase de finalização dos trabalhos conducentes à publicação de um novo Regulamento da Qualidade de Serviço, o qual terá em conta a nova realidade do setor elétrico em que os comercializadores em regime de mercado assumem um papel cada mais relevante.

Aceda ao [Relatório da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico 2012](#).

Lisboa, 8 outubro de 2013