

## Comunicado

### **Relatório da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico em 2015**

O Relatório da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico, publicado anualmente pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos, tem por objetivo caracterizar a qualidade de serviço prestada pelos operadores das redes, pelos comercializadores de último recurso e pelos comercializadores em regime de mercado, visando garantir os interesses dos consumidores no que se refere à prestação de serviços com adequados índices de qualidade técnica e comercial.

O relatório anual analisa as duas vertentes da qualidade de serviço do setor elétrico: a qualidade de serviço técnica, que inclui a continuidade de serviço e a qualidade de energia, nomeadamente o número de interrupções de fornecimento e a qualidade da onda de tensão; e a qualidade de serviço comercial, que inclui aspetos do relacionamento comercial entre os operadores e os consumidores como o atendimento presencial e telefónico, as leituras de contadores, a assistência técnica, as visitas combinadas e as reclamações e pedidos de informação.

De modo geral, a **qualidade de serviço técnica** em 2015 apresentou uma melhoria quando comparada com o ano de 2014.

No entanto, no caso da Rede Nacional de Transporte (RNT), operada pela Rede Elétrica Nacional (REN), registaram-se 2 interrupções longas e 7 interrupções breves, tendo motivado uma redução do desempenho no domínio da continuidade de serviço face ao ano de 2014.

Relativamente às redes de distribuição operadas pela EDP Distribuição, verificou-se, em relação a 2014, uma melhoria na continuidade de serviço em Portugal continental. Todos os padrões gerais de continuidade de serviço foram respeitados e o número de incumprimentos dos padrões individuais de continuidade de serviço registou um aumento de 4% face ao ano anterior.

Nas regiões autónomas da Madeira e dos Açores verificou-se também em 2015 uma melhoria na generalidade dos indicadores da continuidade de serviço.

Na vertente da **qualidade de serviço comercial**, é observável, neste segundo ano de alargamento de obrigações aos comercializadores em mercado, uma melhoria global no desempenho e reporte das empresas face a 2014.

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.

Nesse sentido, em 2015 os operadores das redes pagaram aos clientes 233,9 mil euros relativos a incumprimentos de padrões individuais de continuidade de serviço. No âmbito da qualidade de serviço comercial as empresas pagaram 15 964 compensações devido a incumprimentos.

[Aceda ao Relatório da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico 2015](#)

**Lisboa, 02 de novembro 2015**