

## **COMUNICADO**

### **Relatório da Qualidade de Serviço do Sector Elétrico relativo a 2010**

O Relatório de Qualidade de Serviço do Sector Elétrico, relativo a 2010, para Portugal Continental e Regiões Autónomas, tem como objetivos:

- Caracterizar a qualidade de serviço no sector elétrico, incidindo sobre o transporte, a distribuição e a comercialização de energia elétrica. Estes serviços são prestados pela REN, EDP Distribuição, EDP Serviço Universal, EDA, EEM e operadores de distribuição e comercializadores exclusivamente em BT de distribuição de energia elétrica.
- Analisar o cumprimento das disposições regulamentares por parte de cada um dos agentes do sector, no que respeita à qualidade de serviço.

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 cumpridos obrigam ao pagamento de compensações. Em 2010, as empresas pagaram aos clientes ou transferiram para um fundo para melhoria da qualidade de serviço um total de 937 mil euros, dos quais 157 mil euros foram devidos a incumprimentos no âmbito da qualidade de serviço comercial e 779 mil euros relativos a incumprimentos de padrões individuais de continuidade de serviço.

Uma ferramenta fundamental na garantia da qualidade de serviço são as auditorias que as empresas devem realizar aos sistemas e procedimentos de recolha e registo de informação. Em resultado da experiência recolhida com as auditorias concluídas em 2009 pela EDP Serviço Universal e EDP Distribuição, a ERSE considerou necessário introduzir melhorias no processo de auditoria e, com esse objetivo, propôs-se acompanhar, em 2010, todas as fases das auditorias realizadas pela EDA e REN.

O desempenho das empresas no domínio da qualidade de serviço comercial verificada no ano de 2010 melhorou (ligeiramente face) ao ano anterior. Por sua vez, verificou-se alguma degradação da qualidade de serviço avaliada em termos dos indicadores gerais de

continuidade de serviço nos últimos 2 anos, justificada em parte pelas condições atmosféricas adversas ocorridas durante 2009 e 2010.

Na generalidade das situações, os padrões regulamentares associados aos indicadores de continuidade de serviço têm vindo a ser facilmente cumpridos pelas empresas. Os padrões atualmente estabelecidos impõem uma exigência às empresas que se traduz num nível de qualidade de serviço aos clientes, do ponto de vista da continuidade de serviço (número e duração de interrupções), que se encontra abaixo da média verificada na União Europeia. Assim, a ERSE volta a sugerir às entidades com a responsabilidade de aprovar os regulamentos da qualidade de serviço e respetivos níveis de exigência (Direção Geral de Energia e Geologia e das Direções Regionais de Indústria, Comércio e Energia das duas Regiões Autónomas) a necessidade de revisão dos regulamentos da qualidade de serviço atualmente em vigor, no sentido de incluir padrões mais exigentes na continuidade de serviço e de rever a adequação dos atuais indicadores da qualidade de serviço comercial, estabelecendo um referencial mais desafiante para as empresas e contribuindo para aproximar os níveis de qualidade de serviço em Portugal do desempenho observado noutros países europeus.

[Aceda ao Relatório da Qualidade de Serviço do Sector Elétrico 2010](#)

**Lisboa, 26 de Outubro de 2011**