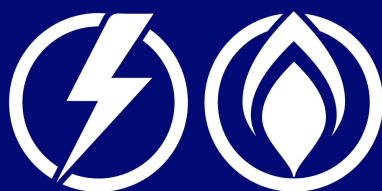




# RELATÓRIO DA QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL 2021



Este documento está preparado para impressão em frente e verso

Rua Dom Cristóvão da Gama n.º 1-3.º  
1400-113 Lisboa  
Tel.: 21 303 32 00  
Fax: 21 303 32 01  
e-mail: [erse@erse.pt](mailto:erse@erse.pt)  
[www.erse.pt](http://www.erse.pt)

ÍNDICE

<b>SÍNTESE</b> .....	<b>1</b>
<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>5</b>
<b>ENQUADRAMENTO SOBRE OS SETORES ELÉTRICO E DO GÁS</b> .....	<b>7</b>
<b>DIVULGAÇÃO E REPORTE DE INFORMAÇÃO À ERSE</b> .....	<b>11</b>
<b>ATIVAÇÃO E DESATIVAÇÃO DE FORNECIMENTO</b> .....	<b>13</b>
<b>ATENDIMENTO PRESENCIAL</b> .....	<b>17</b>
<b>ATENDIMENTO TELEFÓNICO COMERCIAL</b> .....	<b>21</b>
<b>ATENDIMENTO TELEFÓNICO DE EMERGÊNCIAS E AVARIAS</b> .....	<b>31</b>
<b>COMUNICAÇÃO DE LEITURAS – ATENDIMENTO TELEFÓNICO E OUTROS MEIOS</b> ....	<b>37</b>
<b>RESPOSTA A SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA</b> .....	<b>43</b>
<b>ASSISTÊNCIA TÉCNICA</b> .....	<b>45</b>
<b>VISITA COMBINADA</b> .....	<b>49</b>
<b>FREQUÊNCIA DA LEITURA DE EQUIPAMENTOS DE MEDIÇÃO</b> .....	<b>53</b>
<b>RESTABELECIMENTO APÓS INTERRUÇÃO POR FACTO IMPUTÁVEL AO CLIENTE</b> .....	<b>57</b>
<b>RECLAMAÇÕES</b> .....	<b>63</b>
<b>PEDIDOS DE INFORMAÇÃO</b> .....	<b>71</b>
<b>CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS</b> .....	<b>77</b>
<b>CLIENTES PRIORITÁRIOS</b> .....	<b>81</b>
<b>COMPENSAÇÕES</b> .....	<b>85</b>
<b>AÇÕES DE VERIFICAÇÃO</b> .....	<b>89</b>
<b>PUBLICAÇÃO DO RELATÓRIO DA QUALIDADE DE SERVIÇO</b> .....	<b>91</b>
I. Comercializadores .....	95
II. ORD .....	98



## SÍNTESE

O relatório da qualidade de serviço comercial tem por objetivo caracterizar a qualidade de serviço prestada, em 2021, pelos operadores das redes, pelos operadores de infraestruturas, pelos comercializadores de último recurso e pelos comercializadores em regime de mercado, na vertente comercial da qualidade de serviço. Abrange o atendimento aos clientes, a resposta a pedidos de informação e reclamações, os serviços prestados na instalação do cliente e as questões relacionadas com clientes com necessidades especiais e prioritários. O relatório permite ainda analisar o cumprimento, em 2021, das disposições regulamentares do Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS) relativas à qualidade de serviço comercial por parte dos agentes acima referidos.

## DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÃO

De uma forma geral, verifica-se a manutenção de um bom desempenho e a continuação de melhorias no reporte das empresas.

Apesar de se verificar um maior cumprimento no reporte atempado da informação obrigatória por parte dos comercializadores, regista-se ainda alguma informação em falta que urge colmatar, bem como a necessidade de uma harmonização nos critérios utilizados para o registo dos dados.

No que respeita à divulgação do relatório da qualidade de serviço de cada operador ou comercializador, verifica-se que os agentes com maior número de clientes cumpriram a obrigação de publicação, sendo necessária uma melhoria por parte de agentes de menor dimensão.

## ATENDIMENTO AOS CLIENTES

O ano de 2021 decorreu ainda condicionado pelo ajustamento dos serviços à situação de pandemia, o que se refletiu nas várias modalidades de atendimento.

O atendimento presencial registou bons níveis de desempenho, embora os resultados devam ser observados com cautela, uma vez que as alterações procedimentais no atendimento (por exemplo, a obrigatoriedade de espera no exterior do centro de atendimento) podem resultar em indicadores que sobrevalorizam o desempenho percecionado pelo cliente.

Quanto ao atendimento telefónico, tanto comercial como para a comunicação de avarias, registou-se um aumento no número de atendimentos. Este aumento deve-se às consequências diretas e indiretas

da pandemia, nomeadamente porque as medidas de confinamento e isolamento social tiveram impacto no funcionamento dos centros de atendimento presencial, registando-se, conseqüentemente, um desvio para o atendimento telefónico.

As frequentes alterações das regras excepcionais, resultantes da pandemia, conduziram também a um aumento significativo de contactos dos clientes para esclarecimento de questões. Por outro lado, devido às medidas de confinamento, o atendimento telefónico foi realizado em regime de teletrabalho em parte do ano, o que levou a uma diminuição do desempenho dos *call centers* por se ter verificado uma maior dificuldade nos sistemas informáticos e no próprio apoio entre colaboradores. Verificou-se ainda uma redução do número de trabalhadores disponíveis, devido à infeção por COVID-19.

Os fatores acima referidos contribuirão para que alguns operadores ou comercializadores com elevado número de clientes não tenham conseguido cumprir os padrões mínimos de desempenho. Os dados mais recentes tornam expectável que o fim das restrições resultantes da pandemia conduza a uma melhoria do serviço prestado aos clientes.

## SERVIÇOS PRESTADOS NAS INSTALAÇÕES DOS CLIENTES

Verifica-se que os operadores de redes apresentam uma elevada disponibilidade de agenda para prestar serviços nas instalações dos clientes, nomeadamente para ativações e desativações de fornecimento. No caso das visitas combinadas, os agendamentos são cumpridos pelos operadores de rede na grande maioria das situações.

Os operadores de rede mantêm bom desempenho na assistência técnica e resposta a situações de emergência, ou seja, têm tempos adequados de chegada ao local.

## RESPOSTA A PEDIDOS DE INFORMAÇÃO E RECLAMAÇÕES

Na maior parte das situações os pedidos de informação e as reclamações são respondidos dentro dos prazos estipulados, verificando-se um bom desempenho por parte dos operadores de redes e comercializadores. Importa analisar com maior detalhe a utilização das comunicações intercalares.

## **CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS E CLIENTES PRIORITÁRIOS**

Os operadores com maior número de pontos de entrega, bem como os comercializadores com maior número de clientes, têm um conjunto de ações com vista a garantir que a qualidade de serviço prestada a estes não é afetada por determinadas limitações que estes possam ter.

Destaca-se a publicação de procedimentos por parte dos operadores de rede no setor elétrico e no setor do gás no sentido de serem contactadas um conjunto de entidades administrativas que podem contribuir para que a lista de clientes prioritários se mantenha atualizada.

## **APRECIÇÃO GLOBAL**

A pandemia afetou significativamente a atividade de operadores de rede e de comercializadores. Não só pelas restrições operacionais (por exemplo, em termos do atendimento), mas também pelas alterações de medidas excecionais que se verificaram ao longo de 2021.

Os agentes cumpriram os padrões estabelecidos na maioria das vertentes da qualidade de serviço comercial, verificando-se em algumas situações elevados níveis de desempenho. Todavia, no atendimento telefónico verificaram-se dificuldades que conduziram a que algumas das empresas não tenham conseguido cumprir os padrões mínimos exigidos.





## INTRODUÇÃO

O ano de 2021, à semelhança de 2020, foi um ano desafiante em termos socioeconómicos, marcado pela pandemia da COVID-19 e pelo estado de emergência de saúde pública. As medidas de confinamento e isolamento social tiveram impacto na atuação e desempenho das empresas. Vigoraram medidas legais e regulamentares excecionais no sentido de assegurar e proteger os direitos dos consumidores de energia, em especial os mais vulneráveis. Assim, 2021 decorreu ainda condicionado pelo ajustamento dos serviços à situação de pandemia, o que se refletiu igualmente na qualidade de serviço comercial.

O regresso progressivo à normalidade, sobretudo no último semestre de 2021, teve como consequência a alteração da regulamentação transitória em vigor que impactou em alguns temas objeto de análise do presente relatório. A título de exemplo, poder-se-á citar a normalização da afluência ao atendimento presencial, a retoma das interrupções de fornecimento a clientes domésticos, a possibilidade de se poderem efetuar as visitas combinadas, a não existência de impedimento para as leituras reais, entre outros.

O presente Relatório da Qualidade de Serviço Comercial dos Setores Elétrico e do Gás 2021 encontra-se previsto no RQS e tem os seguintes objetivos:

- Caracterizar a qualidade de serviço comercial no setor elétrico e no setor do gás;
- Analisar o cumprimento das disposições regulamentares por parte de cada um dos agentes do setor, no que respeita à qualidade de serviço comercial.

Este relatório resulta do acompanhamento que a ERSE realiza ao longo do ano sobre esta temática, destacando-se as seguintes atividades:

- Análise da informação trimestral enviada pelas empresas;
- Análise dos relatórios da qualidade de serviço publicados pelas empresas;
- Reuniões com as empresas;
- Ações de verificação.

Para além deste capítulo introdutório, o relatório está estruturado da seguinte forma:

- Capítulo 2 – Enquadramento dos setores elétrico e do gás, permitindo que leitores menos familiarizados com o tema fiquem com uma breve caracterização dos setores;
- Capítulo 3 – Conjunto de fichas com a caracterização e avaliação dos diversos aspetos que integram a qualidade de serviço comercial.

As fichas encontram-se estruturadas da seguinte forma: enquadramento – relativo ao contexto da matéria a tratar; caracterização – parte que contém os dados e respetiva análise; e uma parte final relativa a conclusões e recomendações. De forma a estabelecer uma comparação entre agentes de dimensão semelhante, analisam-se os comercializadores e ORD consoante detenham mais ou menos de 60 000 clientes ou pontos de entrega. Pretende-se que a referida organização possa contribuir para facilitar a análise do presente relatório.

Ao longo do relatório, e para brevidade e facilidade de leitura, utiliza-se o termo “comercializador” para referir o conjunto dos comercializadores de último recurso, os comercializadores de último recurso retalhistas e os comercializadores em regime de mercado livre.

A informação apresentada neste relatório foi prestada à ERSE pelas empresas. Só são apresentados dados das empresas que efetuaram, no mínimo, o reporte trimestral da informação relativa a 2021.



## ENQUADRAMENTO SOBRE OS SETORES ELÉTRICO E DO GÁS

### SETOR ELÉTRICO

As atividades principais do setor elétrico são a produção, o transporte, a distribuição, a comercialização e o consumo de energia elétrica.

A energia elétrica é produzida em centrais eletroprodutoras tendo por base diversas fontes de energia, podendo ser centros produtores térmicos (gás natural, carvão, gasóleo ou resíduos), hídricos ou utilizando outros recursos renováveis (por exemplo, vento e sol).

As centrais de produção de energia em Portugal continental concorrem em regime de mercado ao nível ibérico. Existem também alguns regimes de apoio a tecnologias renováveis com preço administrativo.

Nas regiões autónomas a produção não se encontra em regime de concorrência.

A rede de transporte, em Portugal continental, operada pela REN – Rede Elétrica Nacional, efetua o escoamento da energia elétrica desde os centros eletroprodutores até às subestações de entrega à rede de distribuição. Existem ainda entregas diretas a clientes em muito alta tensão. A rede de transporte encontra-se interligada com a restante rede europeia.

As redes de distribuição veiculam a energia, em distâncias menores, entre a rede de transporte e os clientes, nos seus diferentes níveis de tensão. Em Portugal continental a distribuição é feita pela E-Redes em grande parte do território. Na baixa tensão existem 10 operadores de rede de distribuição de menor dimensão (A Celer, A Lord, A E. Moreira de Cónegos, C. E. de Loureiro, C. E. de Vilarinho, C. E. S. Simão de Novais, Casa do Povo de Valongo do Vouga, CEVE, Cooproriz, Junta de Freguesia de Cortes do Meio).

Nas regiões autónomas dos Açores e da Madeira, o sistema elétrico de cada ilha funciona de forma isolada, sendo operados respetivamente pela EDA e pela EEM.

Os operadores das redes de distribuição (ORD) interagem com os clientes em aspetos como as ligações à rede, leituras dos contadores e serviços prestados nas instalações dos clientes (ex. avarias, troca de contadores, alteração da potência contratada).

A atividade de comercialização de energia elétrica é a última etapa da cadeia de fornecimento de eletricidade e aquela que se relaciona diretamente com os consumidores. Em Portugal continental, os consumidores podem escolher o seu comercializador procurando as ofertas mais adequadas ao seu

consumo. Para garantir o fornecimento de eletricidade a todos os consumidores, cujo comercializador em regime de mercado tenha ficado impedido de exercer a atividade ou em zonas ou segmentos de mercado onde não existam propostas de fornecimento no mercado livre, existem comercializadores de último recurso (CUR).

No caso das regiões autónomas dos Açores e da Madeira, a comercialização não se encontra liberalizada e é exercida conjuntamente pelos operadores de redes de cada região, não havendo obrigação de separação jurídica entre atividades.

## SETOR DO GÁS

Em Portugal não existem jazigos de gás natural em exploração, pelo que o gás natural é importado. O gás chega ao país de duas formas:

- Por gasoduto através da ligação da rede de Espanha a Portugal efetuada em Campo Maior e em Valença do Minho;
- Por navio metaneiro através do Terminal de Gás Natural Liquefeito (GNL) de Sines.

No Carriço, concelho de Pombal, encontra-se o armazenamento subterrâneo de gás feito em cavidades salinas, atividade desenvolvida pela REN Armazenagem.

A REN Atlântico opera o terminal de GNL de Sines.

A rede de transporte (RNTGN), operada pela REN Gasodutos, efetua a ligação entre o terminal de GNL de Sines, o armazenamento subterrâneo, as interligações internacionais e as redes de distribuição. Integra os gasodutos de alta pressão (AP - entre 20 e 85 bar). São ainda abastecidos diretamente pela rede de transporte os clientes AP (sobretudo centrais elétricas e de cogeração).

Cabe às redes de distribuição a veiculação do gás da rede de transporte até aos clientes. Existem diversas redes de distribuição operadas pelos respetivos operadores das redes de distribuição (ORD): Beiragás, Dianagás, Duriensegás, Lisboaagás, Lusitaniagás, Medigás, Paxgás, REN Portgás, Setgás, Sonorgás e Tagusgás. Parte das redes de distribuição não estão ligadas à rede de transporte, pelo que o abastecimento das suas unidades autónomas de gás (UAG) é feito por camião cisterna, na grande maioria proveniente do terminal de GNL de Sines. Para distâncias superiores também é utilizado o transporte ferroviário em parte do trajeto.

Os operadores das redes de distribuição interagem com os clientes em aspetos como as ligações à rede, leituras dos contadores e serviços prestados nas instalações dos clientes (ex. emergências, avarias, troca de contadores).

A atividade de comercialização de gás é a última etapa da cadeia de fornecimento de gás e relaciona-se diretamente com os consumidores. Estes podem escolher o seu comercializador e mudar sempre que encontrem ofertas mais adequadas ao seu tipo de consumo. Para garantir o fornecimento de gás a todos os consumidores, cujo comercializador em regime de mercado tenha ficado impedido de exercer a atividade ou em zonas ou segmentos de mercado onde não existam propostas de fornecimento no mercado livre, existem comercializadores de último recurso retalhistas (CURr).



## **DIVULGAÇÃO E REPORTE DE INFORMAÇÃO À ERSE**

### **ENQUADRAMENTO**

A divulgação de informação por parte dos operadores de redes e dos comercializadores permite que os consumidores conheçam a qualidade de serviço prestada à generalidade dos utentes. Adicionalmente, a divulgação de informação funciona também como um incentivo à melhoria da qualidade do serviço, através da comparação entre diferentes agentes.

O reporte de informação à ERSE permite a verificação do cumprimento das obrigações regulamentares, mas também perspetivar melhorias na regulação.

Com estes objetivos, a regulamentação prevê dois tipos de reporte e divulgação de informação pelos operadores de rede e comercializadores:

- Divulgação pública, através do relatório da qualidade de serviço de cada operador de rede e comercializador, a publicar anualmente;
- Reportes trimestrais de informação de qualidade de serviço comercial à ERSE.

### **CARACTERIZAÇÃO**

Todos os operadores de redes e comercializadores com mais de 60 000 pontos de entrega ou clientes, respetivamente, efetuaram o reporte da informação periódica à ERSE.

A situação é distinta no que respeita aos restantes operadores de redes e comercializadores.

Durante 2021, alguns comercializadores deixaram de operar, passando os seus clientes a estar abrangidos pelo regime de fornecimento supletivo.

Não fizeram o reporte à ERSE, previsto no RQS, as seguintes entidades: A Eléctrica de Moreira de Cónegos, Axpo Iberia, C. E. Vilarinho, C. P. Valongo do Vouga, Capwatt, Cooproriz, Elec Energy (Propensalternativa Unipessoal), ENAT, Enforcesco, Gas Natural Comercializadora, Gas Natural Servicios, J. F. Cortes do Meio, JAF Plus, Luzboa, LuZiGás/Lusíadaenergia, Muon e Nossa Energia.

## CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

A ERSE continuará a divulgação das obrigações regulamentares junto das diversas entidades abrangidas, esclarecendo dúvidas sobre a informação a reportar. Será também feita a avaliação sancionatória nas situações de incumprimento regulamentar.





## **ATIVAÇÃO E DESATIVAÇÃO DE FORNECIMENTO**

### **ENQUADRAMENTO**

Considera-se como ativação de fornecimento a realização pelo ORD das operações necessárias para o início do fornecimento a uma instalação de utilização que não esteja a ser abastecida, na sequência da celebração de um contrato de fornecimento com um comercializador.

No que respeita à desativação de fornecimento, considera-se que esta consiste na realização pelo ORD das operações necessárias para o fim do fornecimento a uma instalação de utilização que esteja a ser abastecida, na sequência da denúncia, por iniciativa do cliente, de um contrato de fornecimento com um comercializador.

Os operadores de redes de distribuição devem garantir disponibilidade de agenda que permita a marcação da visita combinada para ativação ou desativação de fornecimento para um dos três dias úteis seguintes ao momento do agendamento pelo comercializador. Esta obrigação aplica-se apenas a operações relativas a instalações em baixa tensão, no setor elétrico, e a ativações de fornecimento a consumidores, no setor do gás.

Esta obrigação destina-se a ações simples, que necessitem da presença do cliente e para as quais o cliente não indicou uma data específica da sua preferência.

Trata-se de um compromisso entre a empresa e o cliente e que se traduz num indicador individual. O incumprimento da disponibilidade de agenda referida confere ao cliente o direito de compensação, no valor de 20 euros. O pagamento da compensação deve ser feito sem necessidade de o cliente o solicitar e, o mais tardar, na faturação seguinte após 45 dias da ocorrência da situação que o determina.

### **CARACTERIZAÇÃO**

#### **ATIVAÇÃO DE FORNECIMENTO**

As figuras 1 e 2 mostram as percentagens de agendamentos para os quais o ORD teve disponibilidade de agenda num dos três dias úteis seguintes ao momento do agendamento, bem como a percentagem de solicitações para data posterior.

Figura 1 – Disponibilidade de agendamento de ativações e solicitações para data posterior a três dias úteis (ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)

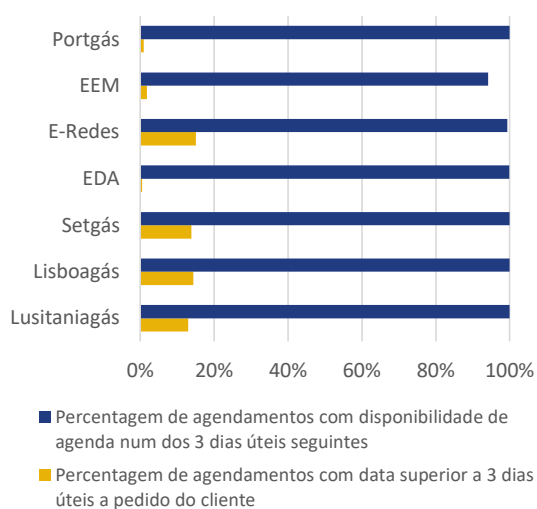
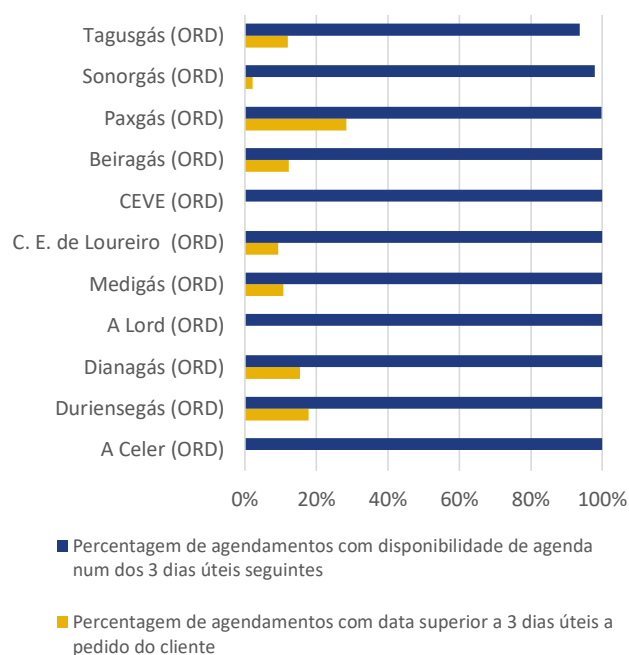


Figura 2 – Disponibilidade de agendamento de ativações e solicitações para data posterior a três dias úteis (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)



Globalmente, existiu, em 2021, disponibilidade de agenda em 98% dos agendamentos de ativações de fornecimento para os três dias úteis seguintes à solicitação. 12% dos agendamentos foram marcados para uma data posterior aos três dias úteis, a pedido do cliente, e 72% das ativações eram situações simples, na definição prevista no RQS.

## DESATIVAÇÃO DE FORNECIMENTO

Apresenta-se, seguidamente nas figuras 3 e 4, uma análise semelhante à acima realizada para as ativações, agora aplicada às desativações de fornecimento.

Figura 3 – Disponibilidade de agendamento de desativações e solicitações para data posterior a três dias úteis (ORD com mais de 60 000 clientes)

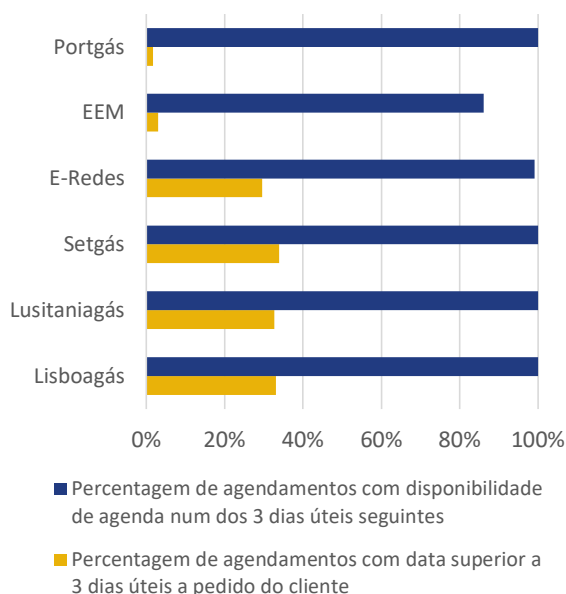
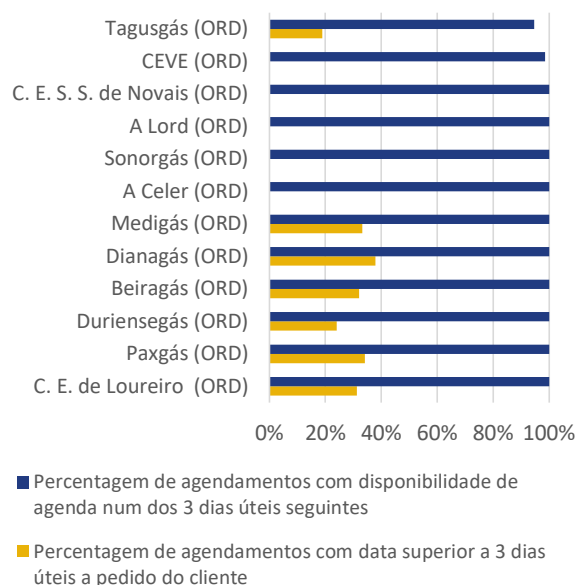


Figura 4 – Disponibilidade de agendamento de desativações e solicitações para data posterior a três dias úteis (ORD com menos de 60 000 clientes)



No conjunto dos ORD, existiu, em 2021, disponibilidade de agenda em 95% dos agendamentos de desativações. 28% dos agendamentos foram marcados para uma data posterior aos três dias úteis, a pedido do cliente, e 70% das desativações disseram respeito a situações simples, na definição prevista no RQS.

## CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

A grande maioria dos ORD apresenta elevadas percentagens de disponibilidade de agendamento no momento da solicitação, quer para as ativações quer para as desativações. As percentagens mais elevadas de agendamento para datas posteriores aos três dias úteis verificam-se nas desativações.



## **ATENDIMENTO PRESENCIAL**

### **ENQUADRAMENTO**

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

O indicador geral consiste no quociente do número de atendimentos com tempo de espera inferior ou igual a 20 minutos pelo número total de atendimentos. Quando um cliente desiste de esperar após ter aguardado mais de 20 minutos, esse atendimento é considerado no número total de atendimentos realizados (denominador).

Em cada ano, as empresas que disponham de atendimento presencial, e que tenham mais de 5 mil atendimentos por ano, devem monitorizar os tempos de espera num conjunto de centros (iniciando nos de maior dimensão) que abranja, pelo menos, 40% dos atendimentos registados no ano anterior.

As entidades que partilhem um centro de atendimento presencial podem optar por calcular um valor conjunto do indicador para esse centro, devendo, nesse caso, indicar a proporção de atendimentos que corresponde a cada entidade. As entidades que estejam isentas da separação de atividades podem optar por calcular, para cada centro, um valor do indicador que inclua todas as atividades devendo, nesse caso, indicar a proporção de atendimentos que corresponde a cada atividade.

### **CARACTERIZAÇÃO**

O atendimento presencial durante o ano de 2021 ainda foi afetado pelas restrições resultantes da pandemia, embora o impacto tenha sido menor do que em 2020. Por exemplo, existem situações em que o tempo de espera só foi contabilizado a partir do momento em que era permitida ao cliente a entrada no centro (e retirada a senha nesse momento). Tratam-se de adaptações necessárias e não expressamente previstas no RQS. Por este motivo, a informação sobre o atendimento presencial deve ser observada com algum cuidado.

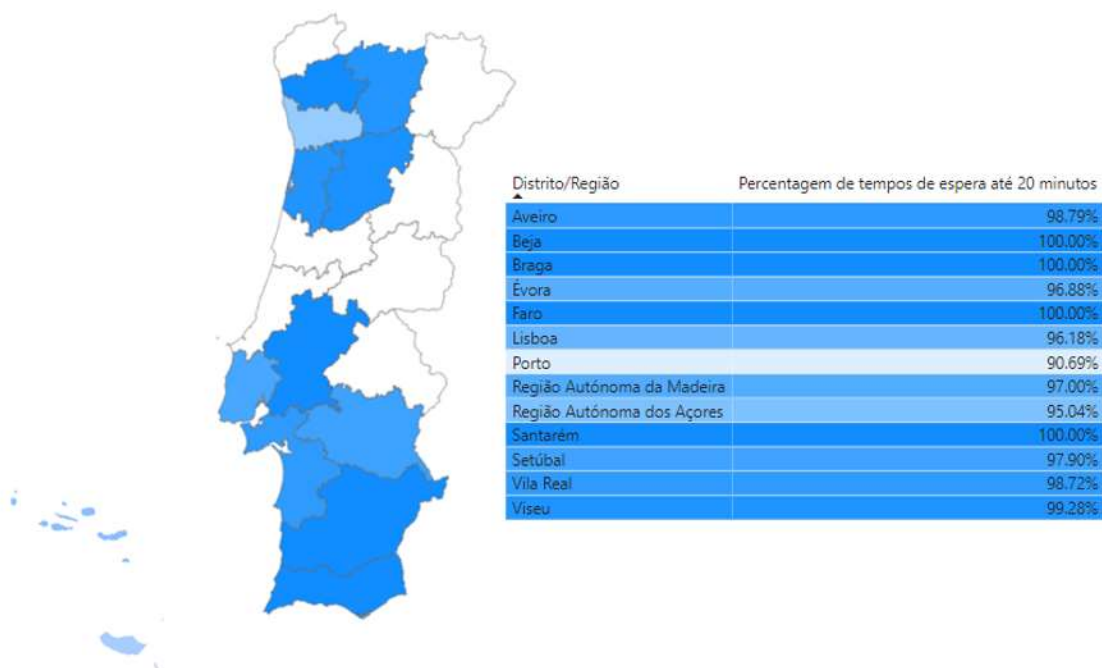
### **INDICADOR GERAL**

Em 2021, houve 102 centros de atendimento presencial com monitorização dos tempos de espera (31 dos ORD e 71 dos comercializadores). Dada a dimensão desta lista, optou-se por disponibilizá-la em anexo a este relatório, para permitir divulgar a informação individual por centro, apresentando neste

capítulo a distribuição geográfica dos valores do indicador, através da agregação dos dados por distrito e por região autónoma.

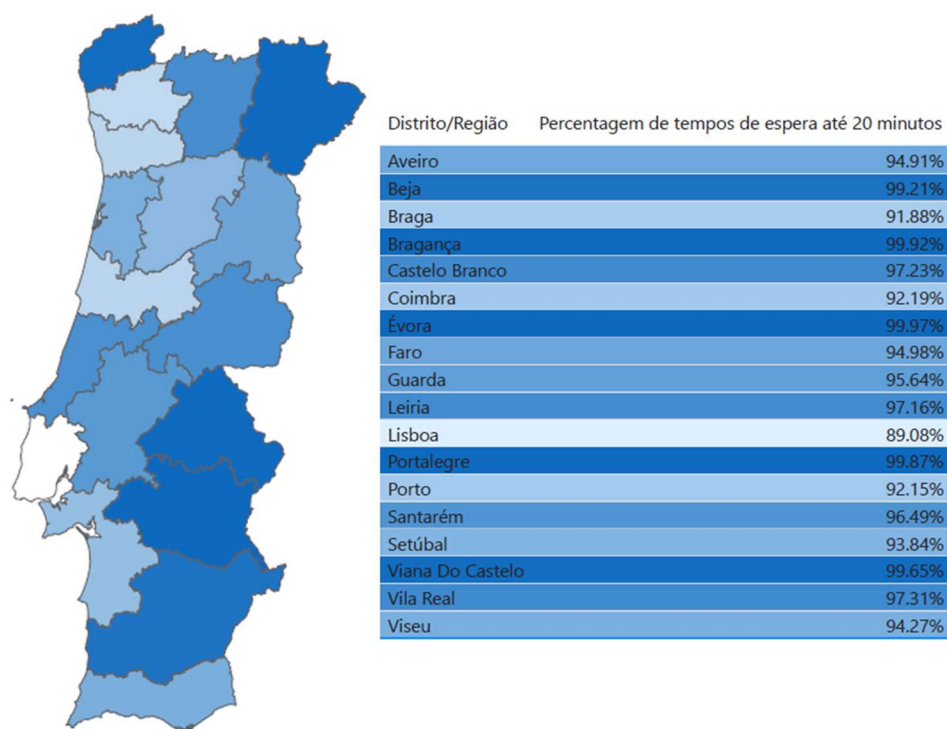
As figuras 5 e 6 apresentam a referida distribuição geográfica do desempenho no atendimento presencial dos ORD e dos comercializadores, respetivamente.

Figura 5 – Distribuição do indicador do atendimento presencial no território nacional - ORD (eletricidade e gás)



Nota: nas regiões a branco não há centros de atendimento dos ORD com monitorização de tempos de espera. A Portgás, no distrito do Porto, está dispensada de monitorizar o tempo de espera por ter registado menos de 5000 atendimentos no período anterior, em conformidade com o RQS, pelo que o valor apresentado se refere apenas ao ORD do setor elétrico.

Figura 6 – Distribuição do indicador do atendimento presencial em Portugal continental - Comercializadores



Nota: O atendimento presencial da EDA e da EEM está representado na figura relativa aos ORD.

Globalmente, o valor do indicador para os comercializadores é de 94,0%, e para os ORD é de 96,1%.

## MONITORIZAÇÃO DO TEMPO DE ESPERA

Em 2021, 50,4% de todos os atendimentos presenciais dos comercializadores tiveram monitorização do tempo de espera. Para os ORD este valor foi de 42,0%. Recorde-se que as empresas devem ajustar a sua monitorização dos tempos de espera de forma a cobrirem pelo menos 40% dos atendimentos verificados no ano anterior. O objetivo desta meta é conseguir manter uma proporção razoável de centros monitorizados sem impor um custo excessivo às empresas.

## DESISTÊNCIAS E TEMPOS MÉDIOS DE ESPERA

No conjunto dos centros de atendimento presencial (com monitorização do tempo de espera e sem monitorização), as desistências representaram 2,8% do total de atendimentos no caso dos comercializadores. Este valor foi de 2,0% para os ORD.

Nos centros com monitorização do tempo de espera, a percentagem de desistências com tempo de espera superior a 20 minutos, face ao total de desistências, foi de 25,5% para os comercializadores e de 18,8% para os ORD.

No que respeita aos tempos médios de espera, os comercializadores apresentam um valor global de 4,7 minutos, e os ORD um valor de 3,7 minutos. Estes valores, anormalmente baixos, mostram muito provavelmente o efeito da pandemia em 2021.

## CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Os valores do indicador evidenciam um bom desempenho, de forma geral, por parte das empresas. Importa, porém, ter em conta que a situação pandémica alterou os procedimentos habituais de atendimento nos centros, obrigando a algum cuidado na análise da informação.





## ATENDIMENTO TELEFÓNICO COMERCIAL

### ENQUADRAMENTO

Considera-se atendimento telefónico comercial o serviço de receção de chamadas que não seja dedicado exclusivamente à comunicação de avarias, nem à receção de comunicações de leituras de equipamentos de medição.

Tanto os comercializadores como os operadores de redes de distribuição devem disponibilizar este serviço. O custo, para o utilizador, de cada chamada para o serviço de atendimento telefónico comercial não deve ser superior ao de uma chamada local.

O atendimento telefónico comercial é avaliado através de um indicador geral relativo ao tempo de espera. O indicador consiste no quociente entre o número de chamadas com tempo de espera até 60 segundos e o número total de chamadas. As desistências por parte do cliente em que o tempo de espera foi superior a 60 segundos são consideradas como chamadas com tempo de espera superior a 60 segundos. Se as desistências ocorrerem antes dos 60 segundos, não são consideradas para o cálculo do indicador. As empresas devem garantir que o valor anual do indicador é igual ou superior a 85%.

As empresas com menos de 5000 chamadas por ano estão dispensadas de registar os tempos de espera, devendo continuar a registar o número de chamadas.

### CARACTERIZAÇÃO

#### INDICADOR GERAL

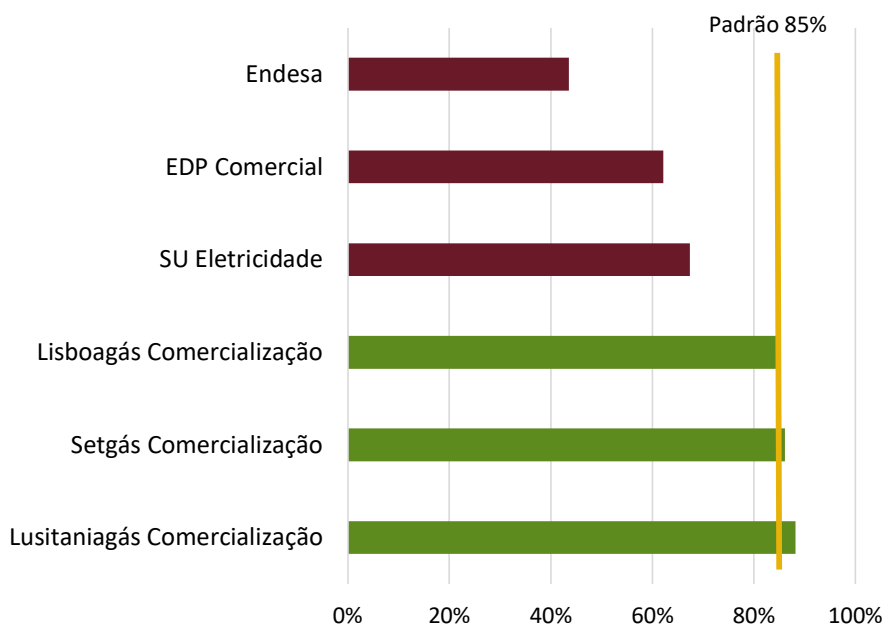
Apresenta-se, seguidamente, uma caracterização do desempenho das empresas na prestação do serviço de atendimento telefónico de âmbito comercial, utilizando os valores do indicador geral previsto no RQS. Referem-se apenas as empresas que estão obrigadas a registar os tempos de espera, de acordo com o RQS.

#### Comercializadores

Conforme referido anteriormente, a análise do desempenho dos comercializadores teve em consideração a sua dimensão, uma vez que esta tem influência no volume total de chamadas de âmbito comercial tratadas por cada empresa. Assim, apresentam-se na Figura 7 os valores do indicador para os

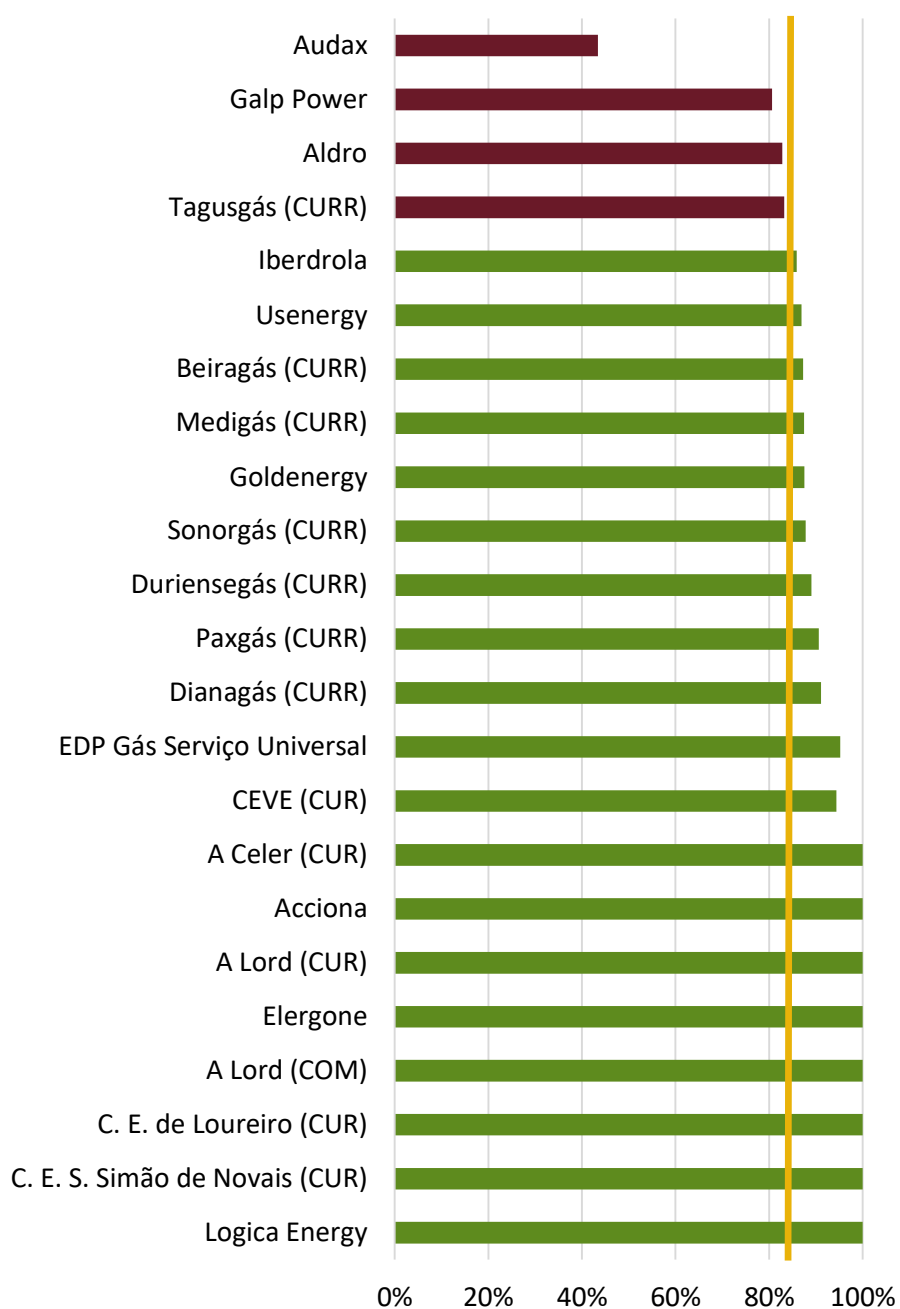
comercializadores com mais de 60 000 clientes, e na Figura 8 os valores para os restantes comercializadores.

Figura 7 – Indicador do atendimento telefónico comercial  
(Comercializadores com mais de 60 000 clientes)



Verifica-se que a EDP Comercial, a SU Eletricidade e a Endesa apresentam valores do indicador abaixo do padrão. A EDP Comercial menciona o contexto de pandemia que se viveu em 2021, que levou a restrições no atendimento presencial, com o conseqüente aumento do número de atendimentos telefónicos. Acresce ainda que a retoma das interrupções de fornecimento a clientes domésticos, após medidas excepcionais que o impediam, gerou um maior número de contactos telefónicos. Refira-se ainda o impacto da pandemia no funcionamento dos *call centers*. A SU Eletricidade refere que, para além das questões relacionadas com a pandemia, os dois primeiros trimestres de 2021 registaram mais instabilidade no desempenho devido às várias iniciativas e alterações implementadas nos seus sistemas no final de 2020. Porém, o terceiro e quarto trimestres evidenciam já uma recuperação e estabilização do desempenho.

Figura 8 – Indicador do atendimento telefónico comercial  
(Comercializadores com menos de 60 000 clientes)



Os dados evidenciam valores do indicador abaixo do padrão para as empresas Audax<sup>1</sup>, Galp Power, Aldro e Tagusgás. A Tagusgás refere, no seu relatório anual da qualidade de serviço, que a conclusão da integração da Tagusgás no sistema comercial do grupo GGND, ocorrido no 2.º trimestre de 2021,

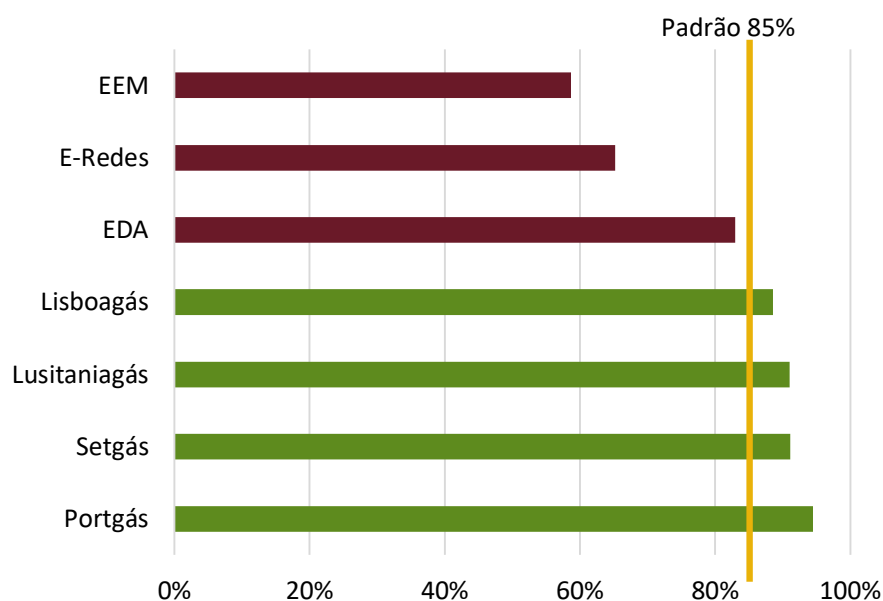
<sup>1</sup> As empresas Audax S.A. e Audax Sucursal reportaram dados do conjunto das duas empresas, referindo não terem capacidade de os separar.

provocou um incremento de chamadas recebidas devido ao atraso verificado na emissão de faturas, bem como acertos de estimativas de períodos anteriores.

### Operadores de redes de distribuição

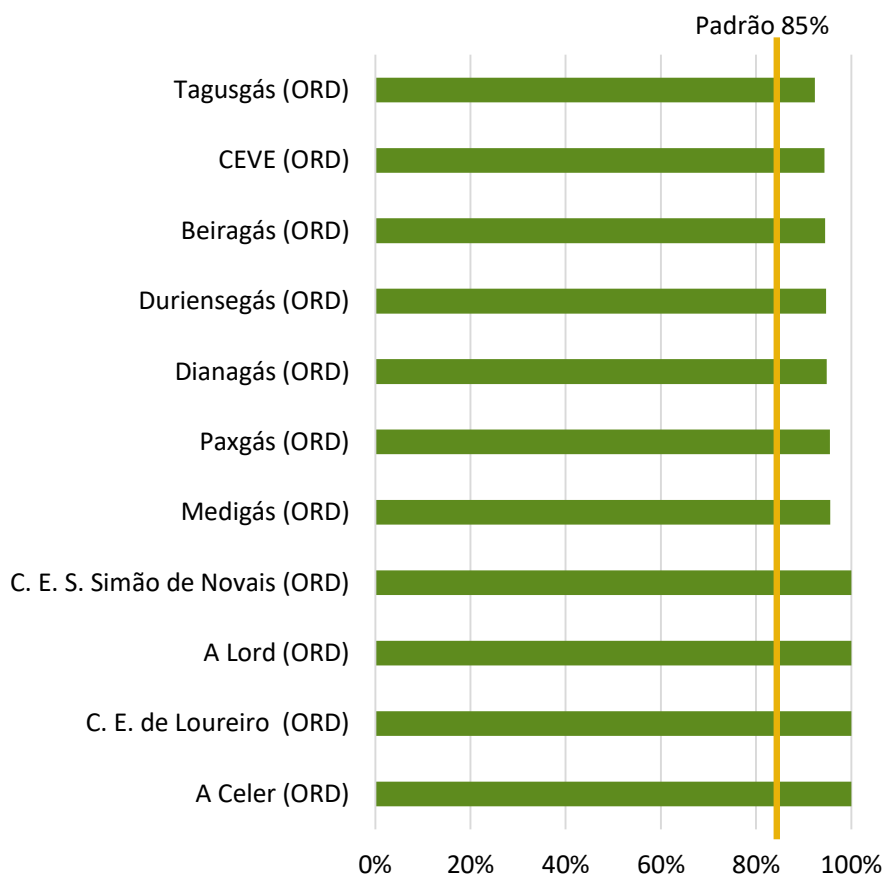
A Figura 9 e a Figura 10 apresentam os valores do indicador do atendimento telefónico comercial para os operadores de redes de distribuição em 2021.

Figura 9 – Indicador do atendimento telefónico comercial  
(ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)



Os valores da EEM, E-Redes e EDA encontram-se abaixo do padrão. Estas empresas informaram a ERSE de que as razões para estes desempenhos estão relacionadas com o contexto de pandemia, o qual provocou uma restrição no atendimento presencial, com o conseqüente aumento do número de chamadas telefónicas, e restrições na disponibilidade dos recursos humanos dos *call centers*. O funcionamento dos *call centers* em regime de teletrabalho (obrigatório durante parte do ano de 2021) revelou-se menos eficiente do que em regime presencial por dificultar o apoio entre atendedores, originando chamadas mais longas e, conseqüentemente, tempos de espera mais longos, em especial durante as primeiras semanas do mês de janeiro, onde se registou a ocorrência de uma vaga de frio. A descida das temperaturas, associada à alteração dos padrões de consumo (resultante do incremento do teletrabalho), teve como conseqüência, de acordo com a E-Redes, um novo máximo de chamadas entradas e atendidas nas linhas de avarias desde a tempestade Leslie, em dezembro de 2019.

Figura 10 – Indicador do atendimento telefónico comercial  
(ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)



Nota: a Sonorgás reporta os dados da atividade de ORD englobados na atividade de CURR.

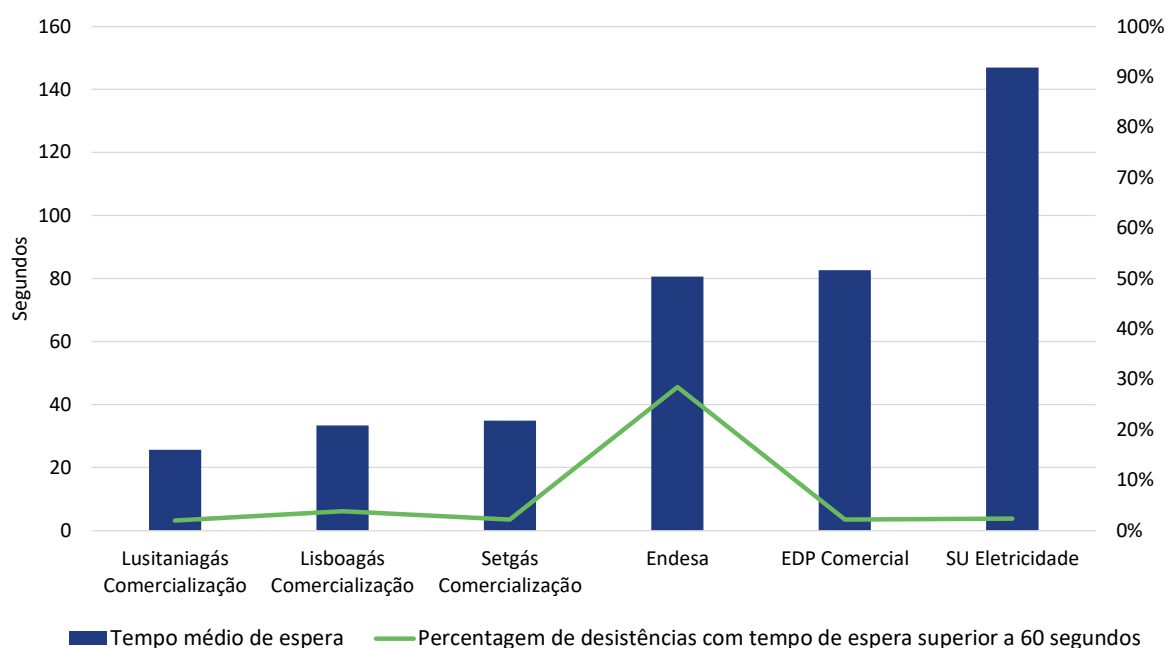
## TEMPOS MÉDIOS DE ESPERA E DESISTÊNCIAS

Como forma de caracterização complementar dos desempenhos das empresas, apresentam-se, seguidamente, os valores dos tempos médios de espera no atendimento telefónico comercial, e as percentagens de desistências com tempos de espera superiores a 60 segundos, face ao total de chamadas telefónicas com monitorização do tempo de espera.

### Comercializadores

As figuras 11 e 12 ilustram estes indicadores para os comercializadores.

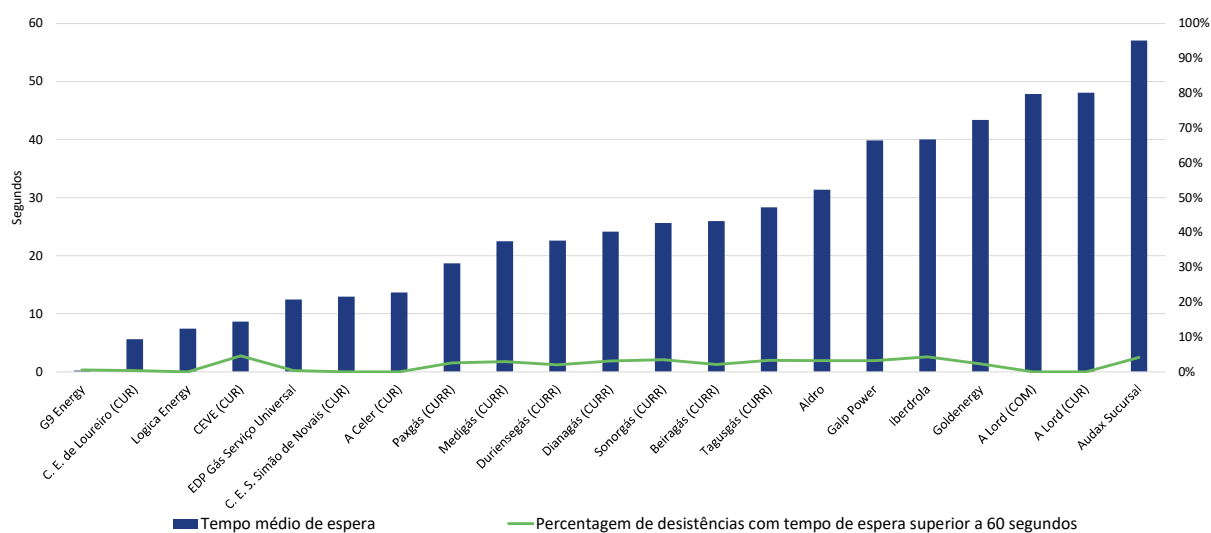
Figura 11 – Tempos médios de espera e percentagem de desistências com tempos de espera superiores a 60 segundos (Comercializadores com mais de 60 000 clientes)



Globalmente, a percentagem de desistências com tempo de espera superior a 60 segundos nos comercializadores é de 6,9%. O tempo de espera médio é de 78 segundos.

Sobre estes valores, a SU Eletricidade referiu que o indicador do tempo médio de espera foi em grande medida impactado pelos constrangimentos operacionais decorrentes da introdução dos novos sistemas de informação.

Figura 12 – Tempos médios de espera e percentagem de desistências com tempos de espera superiores a 60 segundos (Comercializadores com menos de 60 000 clientes)



### Operadores de redes de distribuição

As percentagens de desistências com tempo de espera acima de 60 segundos face ao total de chamadas com monitorização do tempo de espera, e os tempos médios verificados no operadores de redes de distribuição são apresentados na Figura 13 e na Figura 14.

Figura 13 – Tempos médios de espera e percentagem de desistências com tempos de espera superiores a 60 segundos (ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)

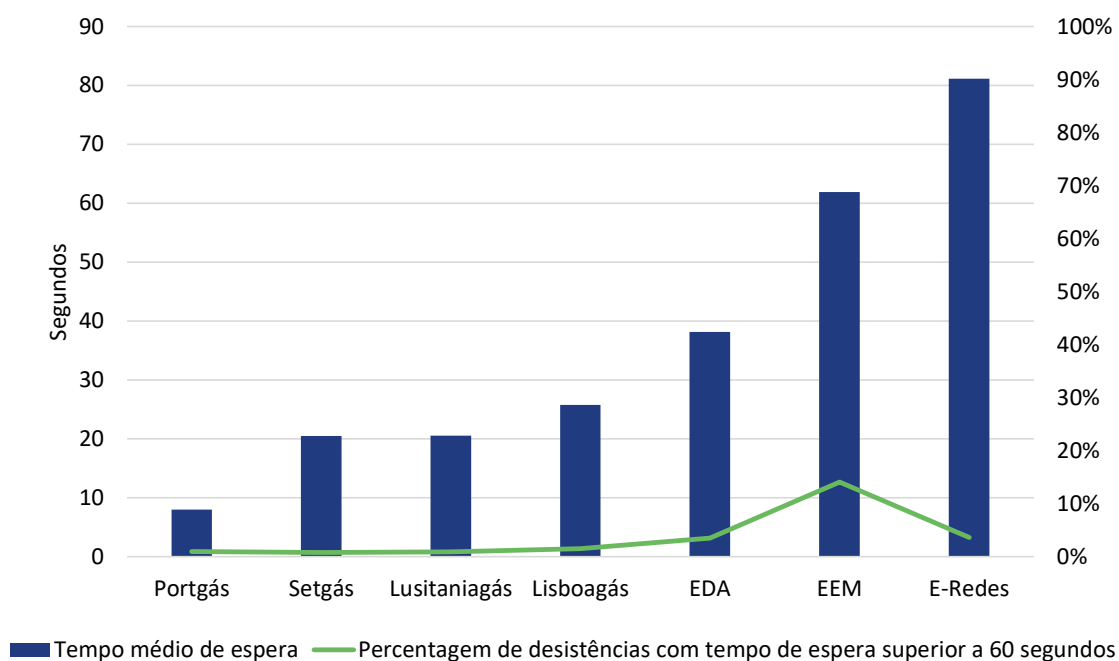
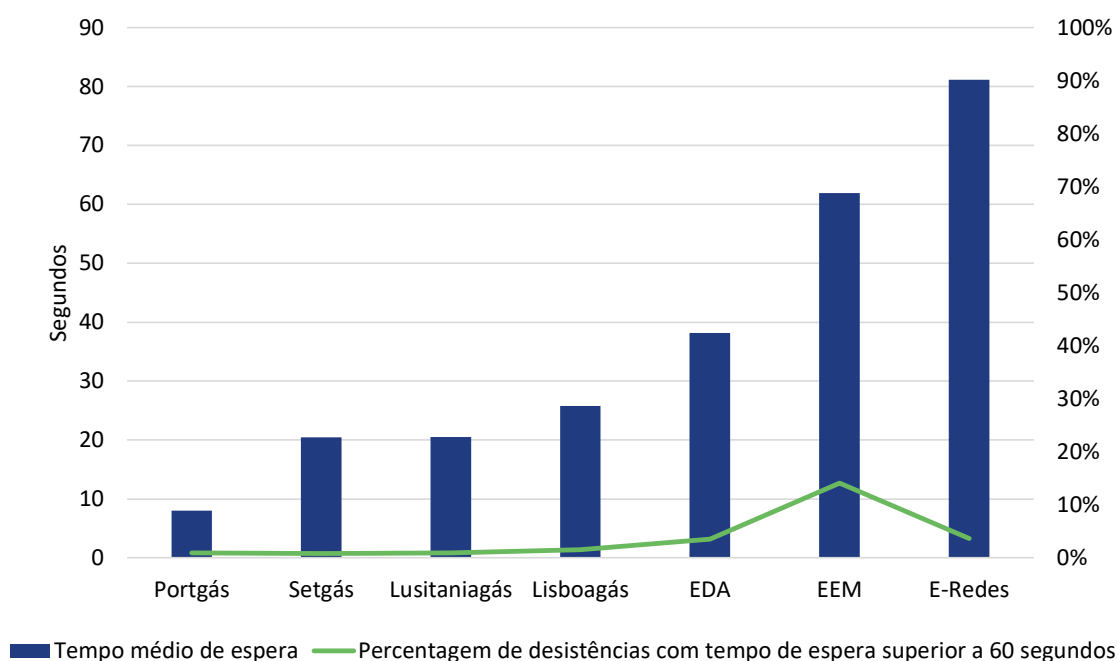


Figura 14 – Tempos médios de espera e percentagem de desistências com tempos de espera superiores a 60 segundos (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)



No conjunto dos ORD, a percentagem de desistências com tempo de espera superior a 60 segundos é de 4,8% e o tempo médio de espera é de 70 segundos.



## CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

A maioria das empresas cumpriu o padrão do indicador previsto no RQS. Todavia, uma vez que existem empresas de maior dimensão com valor abaixo do padrão, conclui-se que existiram muitos clientes a quem a qualidade prestada foi abaixo do pretendido. O incumprimento do padrão foi justificado pelas empresas com o contexto pandémico vivido em 2021.

Os tempos médios de espera evidenciam também as dificuldades sentidas pelas empresas durante 2021 nesta matéria. A percentagem de desistências com tempos de espera superiores a 60 segundos permanece, globalmente, baixa.





## **ATENDIMENTO TELEFÓNICO DE EMERGÊNCIAS E AVARIAS**

### **ENQUADRAMENTO**

No setor do gás, os ORD devem disponibilizar serviços de atendimento telefónico para comunicação de avarias e emergências. No setor elétrico, os ORD devem disponibilizar serviços de atendimento telefónico para reporte de avarias. Os comercializadores podem, no entanto, assumir esta obrigação. Ao cliente deve ser sempre fornecido o número de contacto para comunicação destas situações.

O atendimento telefónico para comunicações de avarias e emergências (setor do gás) e avarias (setor elétrico) deve estar disponível permanentemente e não pode ter custos para o utilizador do serviço.

Este serviço é avaliado através de um indicador geral, relativo ao tempo de espera, que consiste no quociente entre o número de chamadas (para comunicação de emergências e avarias) com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos e o número total de chamadas para comunicação de emergências e avarias, não incluindo as desistências antes de decorridos 60 segundos.

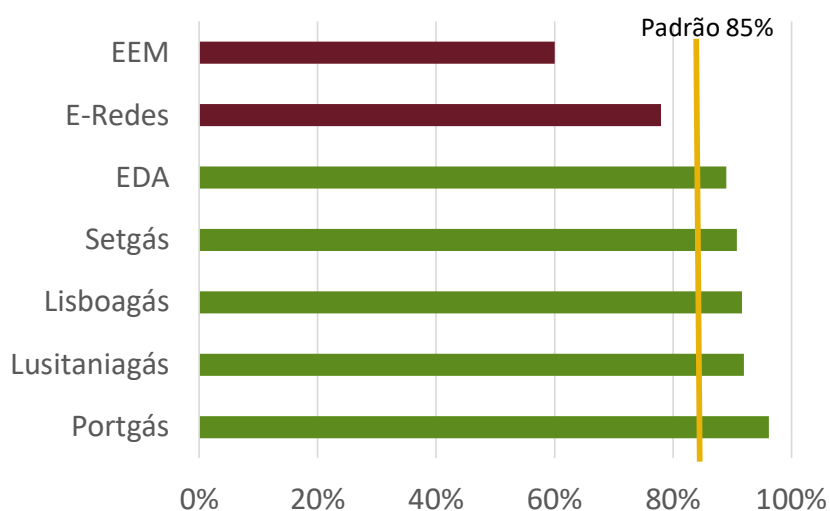
O padrão estabelecido para este indicador impõe que, pelo menos 85% do total das chamadas para comunicação de emergências e avarias, tenham um tempo de espera até 60 segundos.

### **CARACTERIZAÇÃO**

#### **INDICADOR GERAL**

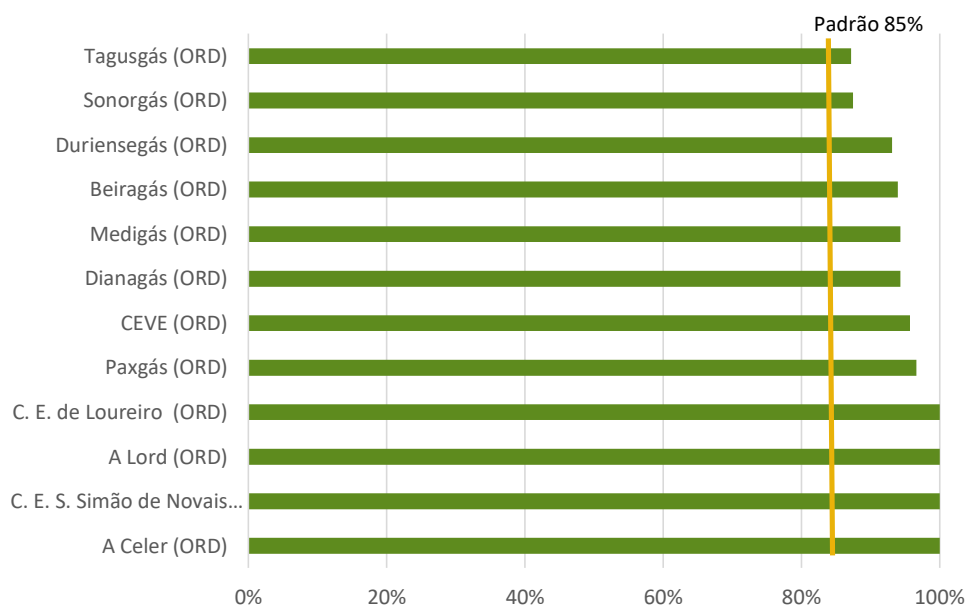
Para facilitar a análise do desempenho dos ORD, apresentam-se os valores do indicador geral dividindo entre os ORD com mais de 60 000 pontos de entrega (Figura 15) e os restantes ORD (Figura 16)

Figura 15 – Percentagem de atendimentos telefónicos de emergências e avarias (gás) e de avarias (eletricidade), com tempos de espera até 60 segundos (ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)



Os valores da EEM e da E-Redes encontram-se abaixo do padrão. Estas empresas informaram a ERSE de que as razões para estes desempenhos estão relacionadas, tal como já referido para o atendimento telefónico de âmbito comercial, com o contexto de pandemia. Este criou restrições no atendimento presencial, com o conseqüente aumento do volume de chamadas telefónicas, e restrições na disponibilidade dos recursos humanos do *call center*, incluindo dificuldade na contratação e necessária formação (que demora algum tempo). O funcionamento dos *call center* em regime de teletrabalho (obrigatório durante parte do ano de 2021) revelou-se menos eficiente do que em regime presencial por dificultar o apoio entre atendedores, originando chamadas mais longas e, conseqüentemente, tempos de espera mais longos, em especial durante as primeiras semanas do mês de janeiro, onde se registou a ocorrência de uma vaga de frio e quatro depressões coincidente com um período de teletrabalho obrigatório.

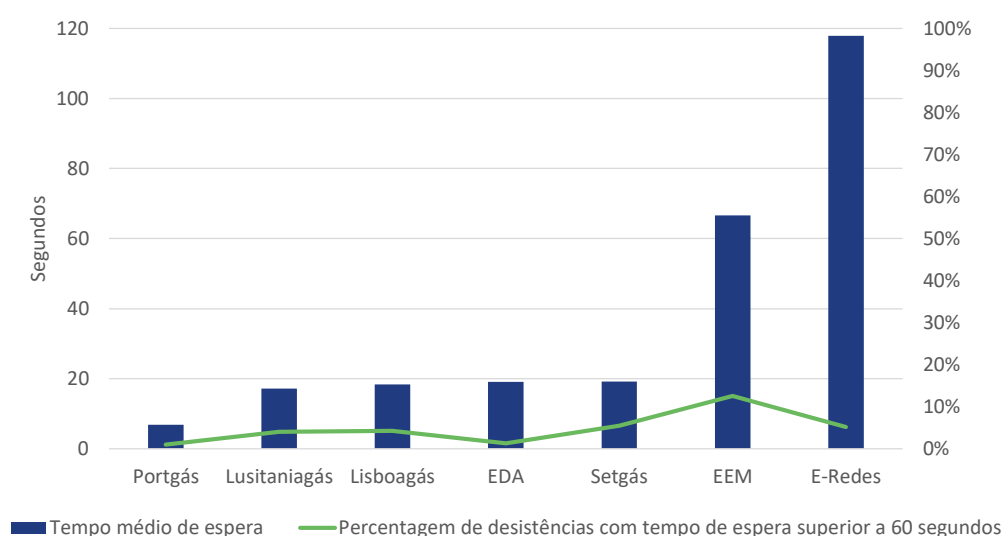
Figura 16 – Percentagem de atendimentos telefónicos de emergências e avarias (gás) e de avarias (eletricidade), com tempos de espera até 60 segundos (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)



## TEMPOS MÉDIOS DE ESPERA E DESISTÊNCIAS

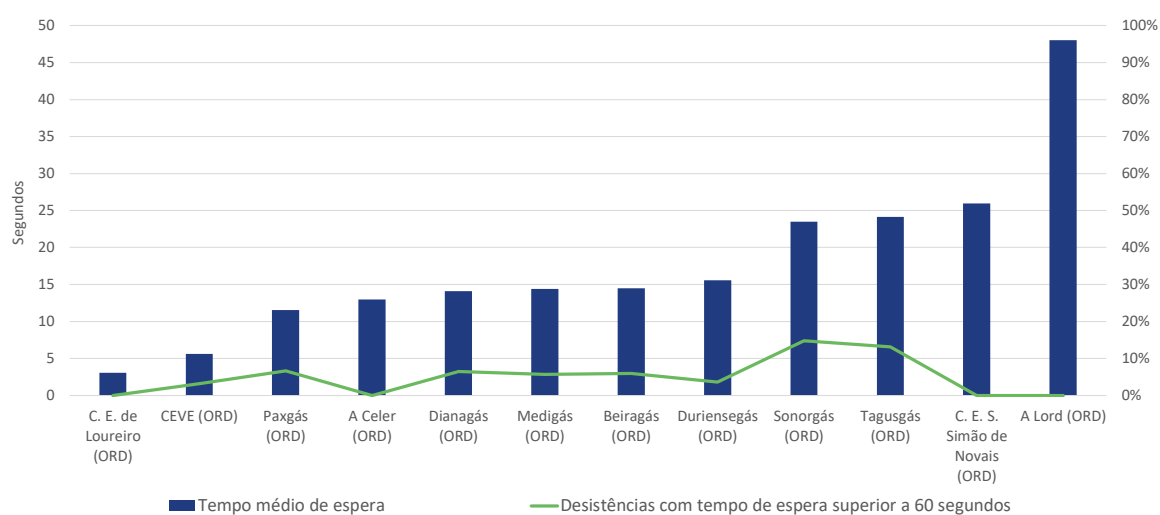
Para uma caracterização complementar dos desempenhos das empresas, apresentam-se, na Figura 17 (ORD com mais de 60 000 pontos de entrega) e na Figura 18 (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega), os valores dos tempos médios de espera neste serviço, e a percentagens de desistências com tempos de espera superiores a 60 segundos, face ao total de chamadas telefónicas com monitorização do tempo de espera.

Figura 17 – Tempos médios de espera e percentagem de desistências com tempos de espera superiores a 60 segundos (ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)



A E-Redes apresenta um valor destacado do tempo médio, relacionado com a situação já descrita anteriormente

Figura 18 – Tempos médios de espera e percentagem de desistências com tempos de espera superiores a 60 segundos (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)



Globalmente, o tempo médio de espera foi de 106 segundos e a percentagem de desistências acima de 60 segundos foi de 2,0%.

## CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

A maior parte das empresas cumpriu o padrão. A situação de pandemia afetou o desempenho das empresas de maior dimensão, com reflexos no tempo médio de espera e nos valores do indicador geral. A percentagem de desistências com tempos de espera superiores a 60 segundos permanece baixa.







## COMUNICAÇÃO DE LEITURAS – ATENDIMENTO TELEFÓNICO E OUTROS MEIOS

### ENQUADRAMENTO

Os ORD devem disponibilizar serviços de atendimento telefónico para que os clientes possam comunicar as suas leituras dos contadores. Os comercializadores podem optar por disponibilizar também este serviço ou indicar aos seus clientes o serviço disponibilizado pelo respetivo ORD.

As empresas podem oferecer meios alternativos para a comunicação de leituras, devendo informar os clientes dos diversos canais que têm ao seu dispor para a comunicação de leituras.

A utilização dos sistemas de atendimento telefónico para comunicação de leituras, bem como de quaisquer outros meios disponibilizados para o efeito, não deve ter custos para o utilizador do serviço.

A existência de leituras dos contadores diminuiu a necessidade de faturação com recurso a estimativa de consumo. Os consumidores valorizam a não utilização de estimativas.

### CARACTERIZAÇÃO

A comunicação de leituras por internet inclui *browsers*, aplicações em telemóvel ou *tablet* e balcões digitais. A categoria “Outros meios” inclui leituras obtidas através de chamadas em *outbound*, isto é, em que o comercializador ou o ORD têm a iniciativa de contactar o cliente, bem como as leituras comunicadas pelos clientes no âmbito de uma chamada para o atendimento telefónico comercial.

Seguidamente apresentam-se as proporções dos diversos meios utilizados pelos clientes para comunicação de leituras, por cada empresa e globalmente (Figura 23).

### ORD

A Figura 19 apresenta a distribuição dos meios utilizados pelos clientes para os ORD com mais de 60 000 pontos de entrega. A Figura 20 apresenta esta informação para os restantes ORD.

Figura 19 – Meios de comunicação de leituras utilizados pelos clientes (ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)

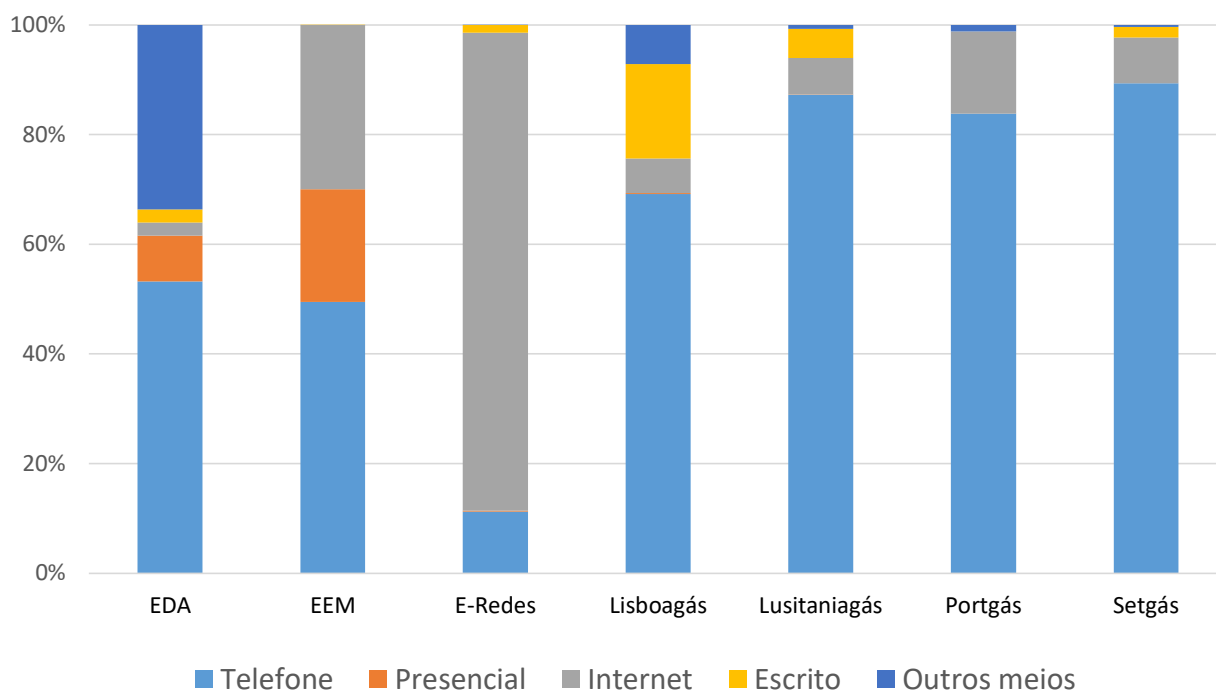
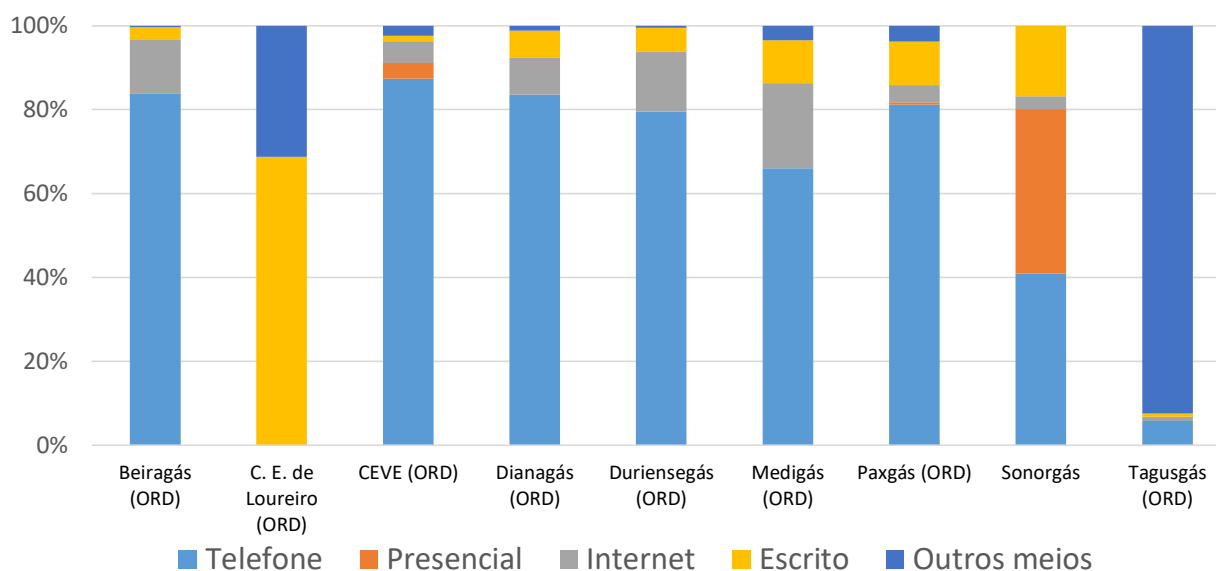


Figura 20 – Meios de comunicação de leituras utilizados pelos clientes (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)



## COMERCIALIZADORES

A distribuição dos meios de comunicação de leituras para os comercializadores é também apresentada separando entre empresas de maior dimensão (Figura 21) e empresas de menor dimensão (Figura 22).

Figura 21 – Meios de comunicação de leituras utilizados pelos clientes  
(Comercializadores com mais de 60 000 clientes)

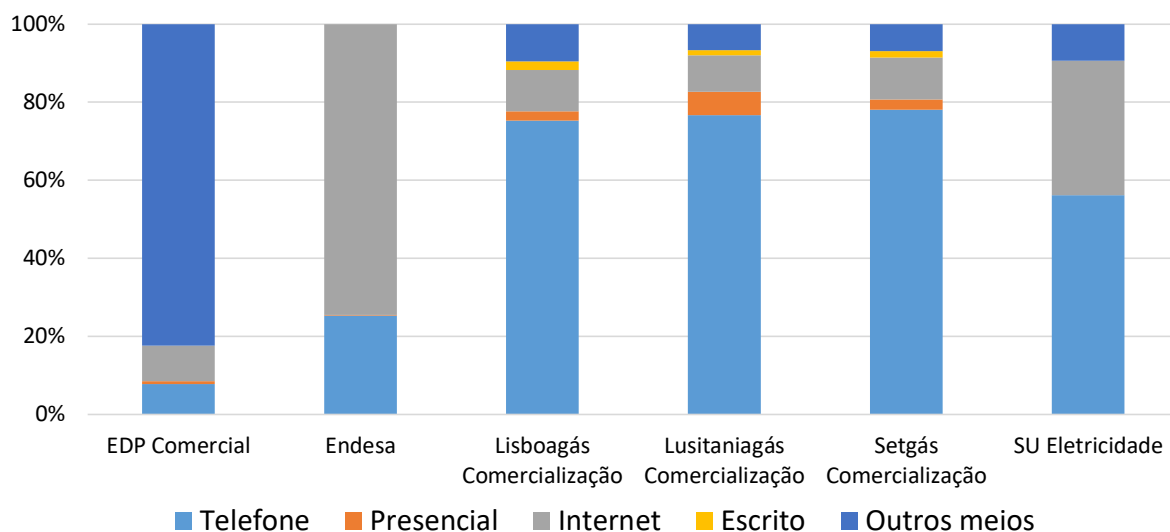


Figura 22 – Meios de comunicação de leituras utilizados pelos clientes  
(Comercializadores com menos de 60 000 clientes)

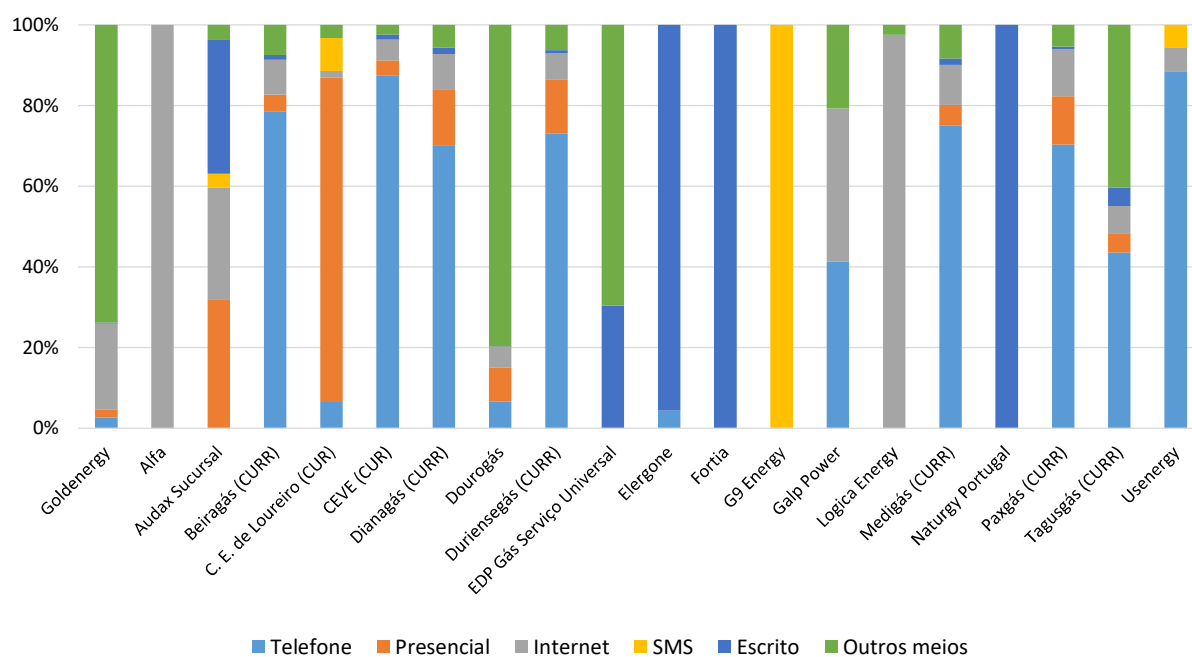
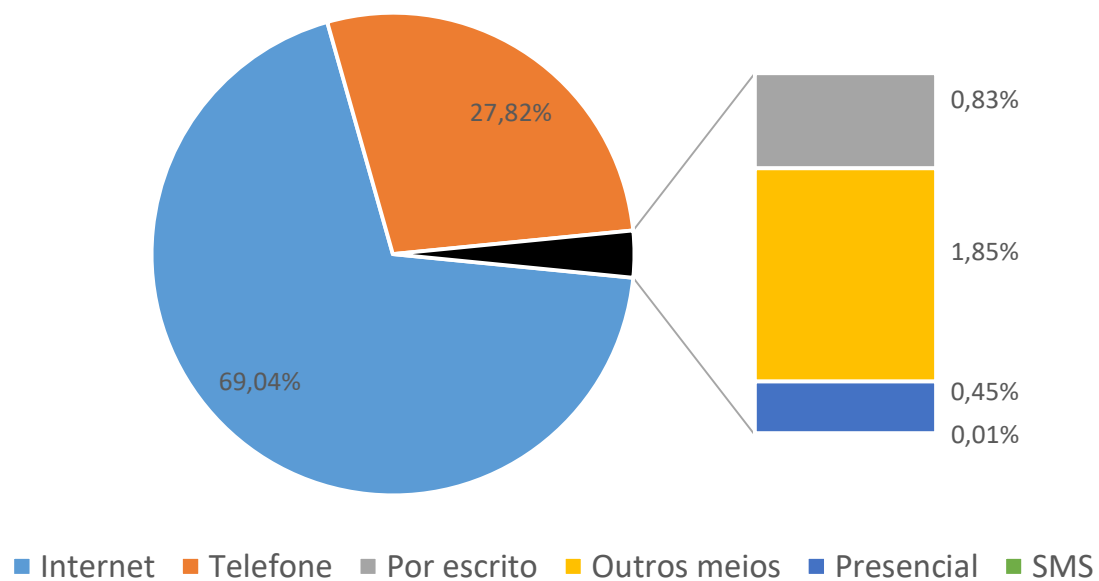


Figura 23 – Proporção global dos meios de comunicação de leituras utilizados pelos clientes



## CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

As empresas utilizam os diversos meios de comunicação de leituras por parte dos clientes de forma muito variada.

O meio mais utilizado é a Internet, seguido da comunicação por telefone.





## RESPOSTA A SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA

### ENQUADRAMENTO

Consideram-se situações de emergência aquelas em que se encontram em risco pessoas ou bens. Estas situações só se encontram definidas para o setor do gás.

A situação mais comum que origina chamadas para a linha de emergência é o cheiro a gás, que pode indiciar uma fuga.

Os operadores de redes do setor do gás devem disponibilizar serviços de resposta a situações de emergência. Para além do tempo de espera no atendimento telefónico para reporte da situação, já referido em ficha própria, a resposta a situações de emergência é avaliada pelo tempo de chegada ao local, através de indicadores gerais.

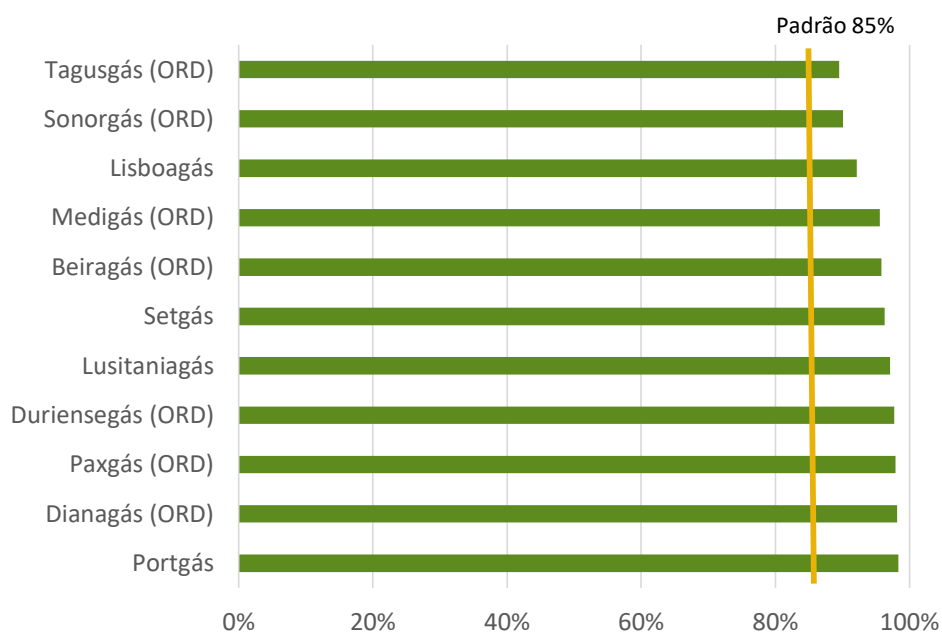
No caso de emergências relativas à rede de transporte, o respetivo operador deve chegar ao local num tempo inferior ou igual a 90 minutos depois de receber uma comunicação, em pelo menos 80% das situações.

Para as redes de distribuição, os respetivos operadores devem demorar até 60 minutos a chegar ao local, pelo menos em 85% das situações.

### CARACTERIZAÇÃO

A Figura 24 apresenta o desempenho dos ORD do gás no que respeita ao indicador geral de resposta a situações de emergência.

Figura 24 – Percentagem de situações de emergência com chegada ao local até 60 minutos



Todas as empresas cumpriram o padrão de desempenho estabelecido no RQS.

Em 2021 não se registaram situações de emergência na rede de transporte.

## CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Todas as empresas cumpriram o padrão. Não houve comunicações de situações de emergência na rede de transporte em 2021.



## ASSISTÊNCIA TÉCNICA

### ENQUADRAMENTO

Considera-se assistência técnica após comunicação de avaria, a verificação local ou, sempre que possível, remota, pelo ORD das condições de funcionamento da instalação de um cliente na sequência de uma comunicação de avaria respeitante à rede da sua responsabilidade. Por regra, a assistência técnica respeita a avarias na alimentação individual da instalação, uma vez que existem outros meios para despistar avarias na rede a montante (ex. comunicação de outros clientes ou automatismos na rede).

A alimentação individual da instalação do cliente consiste na infraestrutura por onde transita em exclusivo a energia elétrica consumida pelo cliente, no caso do setor elétrico, ou o gás consumido pelo cliente, no caso do setor do gás, e que termina na origem da instalação de utilização.

As entidades que recebam a comunicação de avaria devem realizar procedimentos de despiste e informar o cliente sobre a atuação mais adequada à situação descrita, de forma a verificar se é necessária a deslocação ou se a situação é passível de resolução pelo cliente, por exemplo no caso de um disjuntor disparado.

Nos casos em que o ORD decida ser necessária a deslocação, deve dar essa informação ao cliente e a chegada à instalação do cliente deve ocorrer nos seguintes prazos, após comunicação ao operador de rede de distribuição:

- 2 horas para clientes prioritários;
- 4 horas para os restantes clientes.

Quando a comunicação de avaria ocorra no período das 0h00 às 8h00, a contagem dos prazos inicia-se às 8h00, para os seguintes tipos de clientes:

- Clientes em baixa tensão normal que não sejam clientes prioritários, no setor elétrico;
- Consumidores que não sejam clientes prioritários, no setor do gás.

O ORD deve informar o cliente da hora limite a que poderá chegar à instalação do cliente e, se aplicável, da existência de um período de suspensão da contagem do tempo de chegada.

O cliente pode solicitar que a assistência técnica seja realizada fora dos prazos identificados, devendo, nessas situações, a assistência técnica passar a ser tratada como visita combinada.

## CARACTERIZAÇÃO

Apresenta-se, seguidamente, uma caracterização do desempenho das empresas na prestação do serviço de assistência técnica a clientes prioritários e aos restantes clientes, através da percentagem de assistências técnicas com chegada ao local dentro dos prazos previstos.

Encontram-se, na Figura 25, os valores desta percentagem para os ORD com mais de 60 000 clientes, e na Figura 26 os valores para os restantes ORD.

Figura 25 – Percentagem de assistências técnicas com chegada ao local dentro dos prazos previstos (ORD com mais de 60 000 clientes)

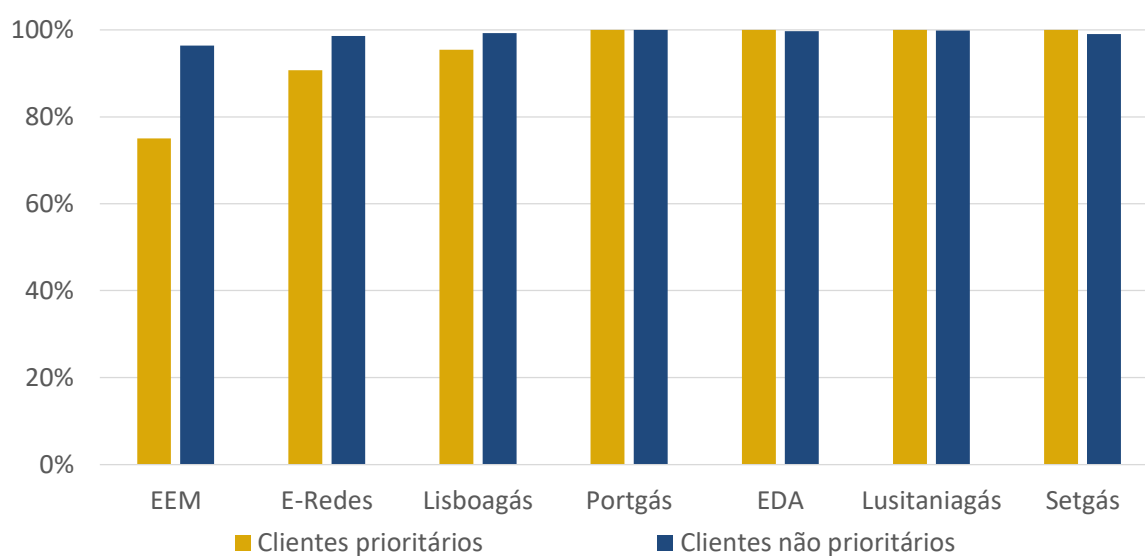
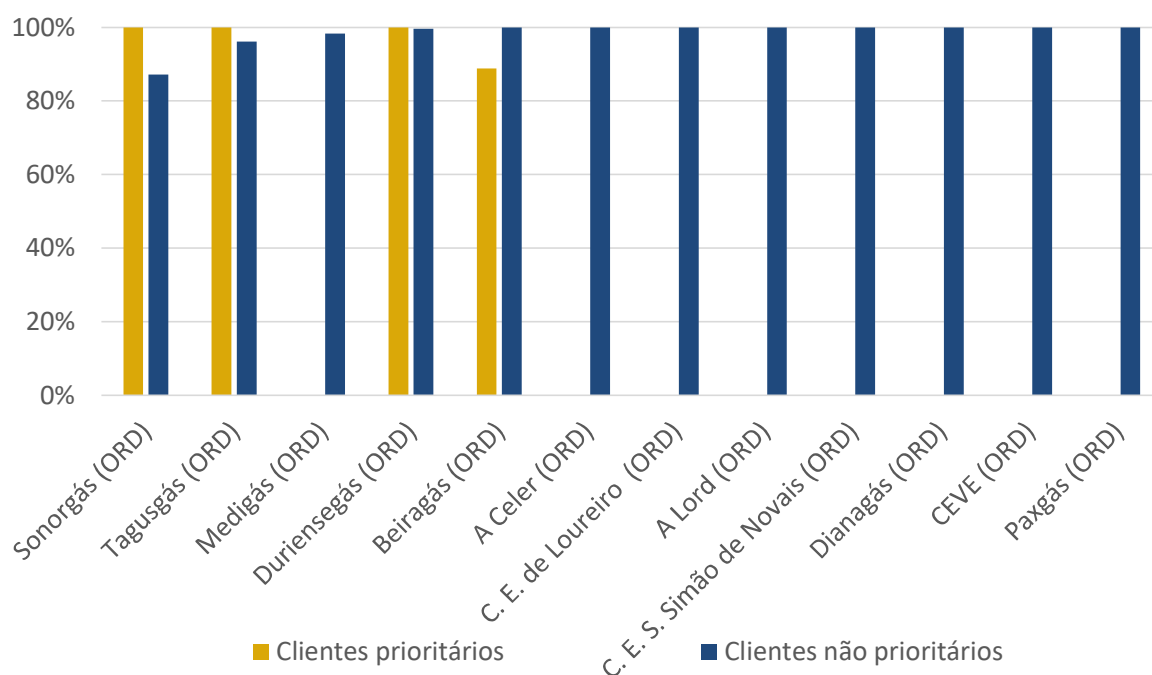


Figura 26 – Desempenho na assistência técnica  
(ORD com menos de 60 000 clientes)



Verifica-se que os limites de tempo exigidos regulamentarmente são cumpridos na grande maioria dos casos.

Globalmente o tempo médio de chegada aos locais foi de 75 minutos.

Em 2021, 30,8% das comunicações de avarias originaram deslocações. A resolução das situações comunicadas sem necessidade de recorrer à deslocação à instalação do cliente é positiva para o sistema, uma vez que reduz os custos do ORD, diminuindo também a probabilidade de o cliente pagar compensações nas situações em que a avaria é na instalação do próprio.

## CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Na grande maioria das situações de assistência técnica os operadores de redes cumprem os prazos regulamentares para chegar ao local. O número total de comunicações de avarias que obrigam a deslocações é reduzido, face ao total de comunicações.

Os tempos médios de chegada ao local demonstram não haver, em média, dificuldades no cumprimento dos horários mínimos definidos no RQS.



## **VISITA COMBINADA**

### **ENQUADRAMENTO**

Existem operações ou solicitações que obrigam a uma deslocação do operador da rede de distribuição à instalação do cliente. Nestas situações (das quais se excluem as assistências técnicas e as leituras que não sejam extraordinárias) é efetuada uma visita combinada, ou seja, uma visita agendada para um intervalo máximo de 2h30m. O agendamento da visita combinada é feito por acordo entre o cliente e o respetivo comercializador.

Caso o período acordado não seja cumprido o cliente tem direito a uma compensação. No caso de o incumprimento se dever ao cliente, por ausência deste na instalação, tem o ORD direito a receber uma compensação por parte do cliente.

Existe também a possibilidade de desmarcar ou reagendar a visita, quer pela empresa quer pelo cliente, por um canal que garanta a tomada de conhecimento imediata da outra parte e até às 17h do dia útil anterior.

O cliente deve ser previamente informado de todos os encargos associados à visita combinada, bem como do direito a eventuais compensações. Nas situações de desmarcação ou reagendamento dentro do prazo, não existe direito a compensação.

### **CARACTERIZAÇÃO**

A análise relativa ao tema das visitas combinadas incide em dois pontos: o cumprimento do intervalo de tempo combinado para o início da visita e os cancelamentos e reagendamentos de visitas.

#### **CUMPRIMENTO DO INTERVALO COMBINADO**

As figuras 27 e 28 apresentam as percentagens de visitas combinadas iniciadas dentro do prazo acordado. Chama-se a atenção para as escalas utilizadas – de 90% a 100%, para facilitar a visualização.

Figura 27- Percentagem de visitas combinadas iniciadas dentro do intervalo de tempo acordado (ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)

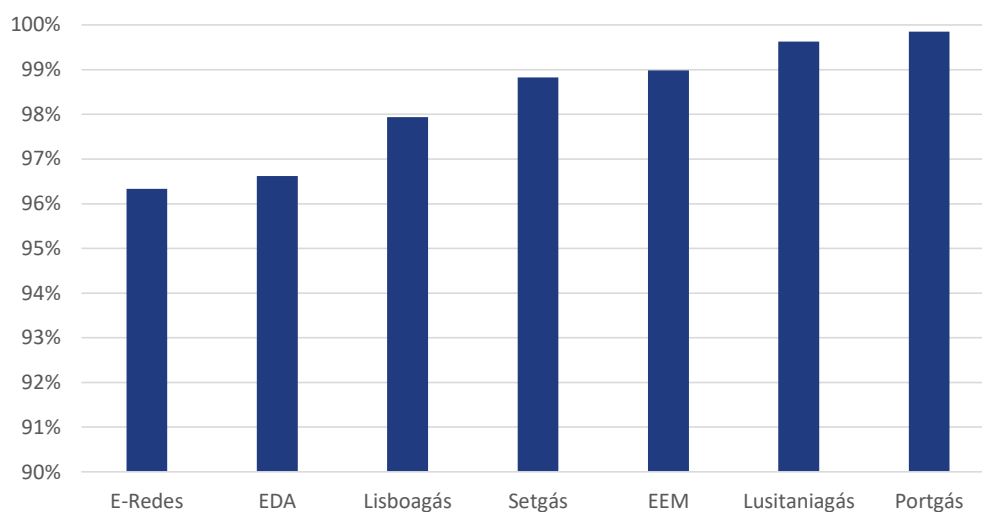
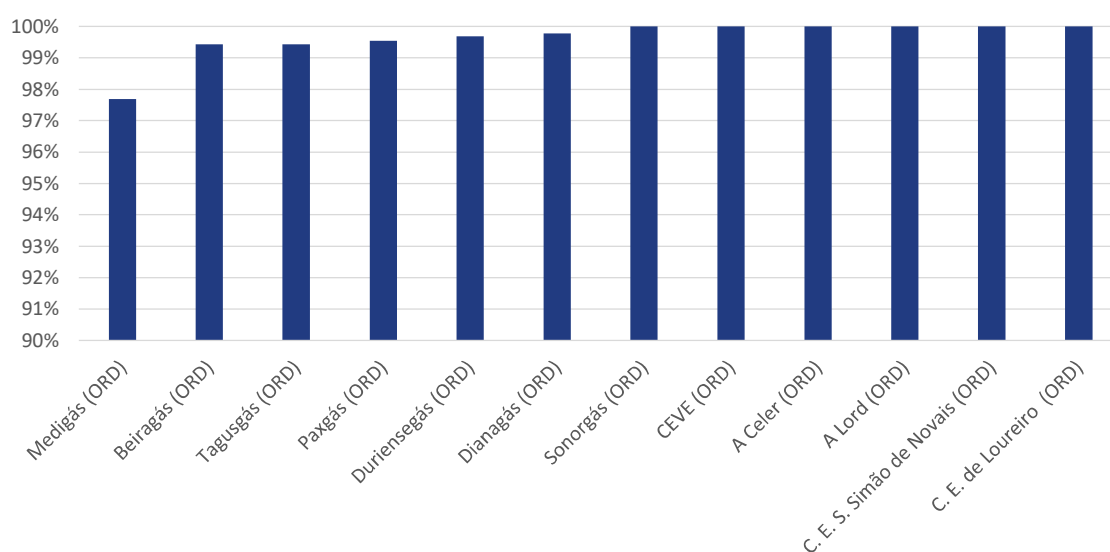


Figura 28 – Percentagem de visitas combinadas iniciadas dentro do intervalo de tempo acordado (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)



## CANCELAMENTOS E REAGENDAMENTOS

A Figura 29 e a Figura 30 apresentam as percentagens referentes aos cancelamentos e reagendamentos. Chama-se a atenção para as escalas utilizadas – de 0% a 10%, para facilitar a visualização.

Figura 29 – Percentagem de cancelamentos e reagendamentos  
(ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)

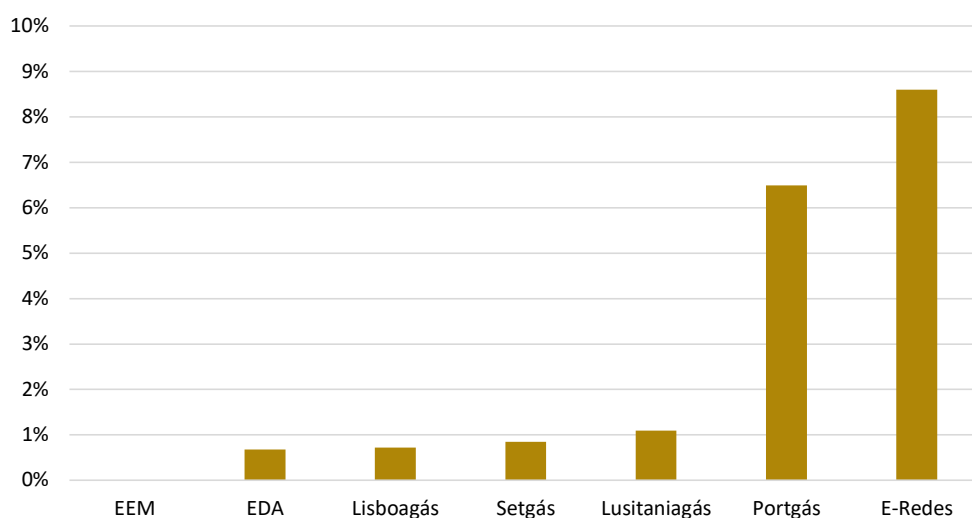
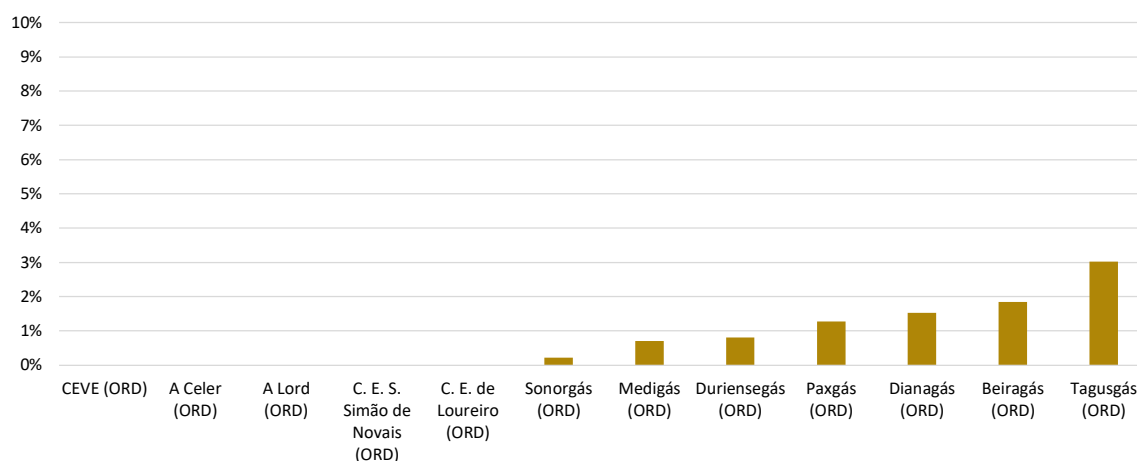


Figura 30 – Percentagem de cancelamentos e reagendamentos  
(ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)



Globalmente, a percentagem de visitas combinadas iniciadas dentro do intervalo de tempo combinado foi de 97%. A percentagem de cancelamentos e reagendamentos foi de, aproximadamente, 7%.

## CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

As empresas cumprem os intervalos acordados nas visitas combinadas na grande maioria dos casos.





## FREQUÊNCIA DA LEITURA DE EQUIPAMENTOS DE MEDIÇÃO

### ENQUADRAMENTO

A frequência de leitura dos contadores é um tema sempre considerado muito importante pelos consumidores, nomeadamente porque a ausência de leitura conduz a faturação com utilização de estimativas.

O desempenho dos ORD na recolha local de leituras é avaliado através de um indicador geral que tem em consideração o intervalo (número de dias) entre leituras do conjunto de contadores do ORD.

Para os ORD do setor elétrico, o indicador geral é calculado através do quociente entre o número de leituras locais com intervalo face à leitura local anterior inferior ou igual a 96 dias e o número total de leituras locais.

É aplicável a todos os equipamentos de medição em BTN, independentemente da acessibilidade (no interior da habitação, em espaço comum do edifício, visível da via pública, etc.), e toma em consideração quer as leituras diretas dos ORD quer as comunicadas pelos clientes.

Reforça-se que não são consideradas as leituras recolhidas por telecontagem, tema avaliado no âmbito das redes inteligentes.

Para os ORD do setor do gás, o indicador geral é calculado através do quociente entre o número de leituras locais com intervalo face à leitura local anterior inferior ou igual a 64 dias e o número total de leituras locais.

Aplica-se aos equipamentos de medição de clientes com consumo anual inferior ou igual a 10 000 m<sup>3</sup>(n), independentemente da sua acessibilidade, e considera quer as leituras efetuadas direta e localmente pelo ORD quer as leituras comunicadas pelos clientes ou pelos comercializadores.

Os ORD do setor elétrico devem garantir que, anualmente, o valor do indicador é igual ou superior ao padrão de 92%.

Os ORD do setor do gás devem garantir que, anualmente, o valor do indicador é igual ou superior ao padrão de 98%.

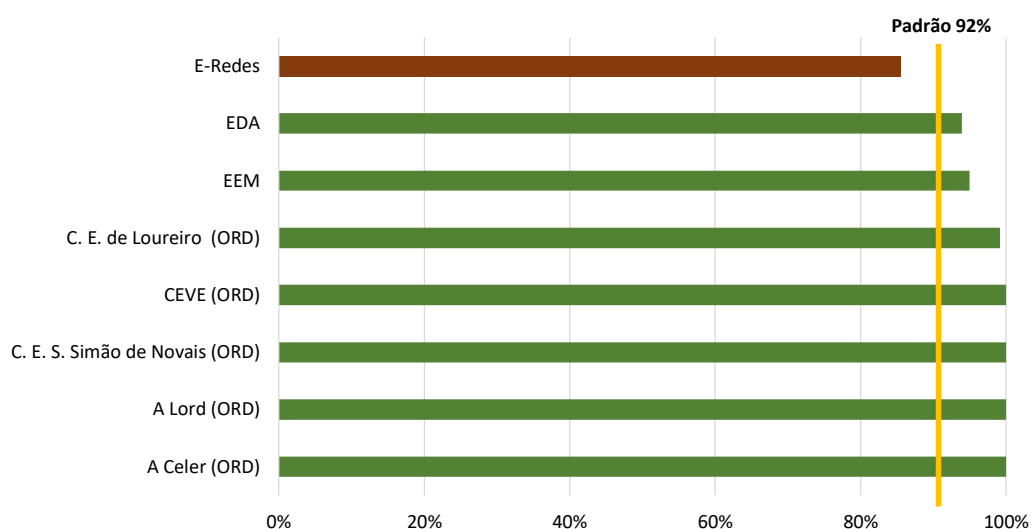
### CARACTERIZAÇÃO

## INDICADOR GERAL

Apresentam-se, seguidamente, os valores do indicador, separando entre os ord do setor elétrico (Figura 31) e os ord do setor do gás (Figura 32), uma vez que se aplicam padrões e parâmetros diferentes a estes dois setores.

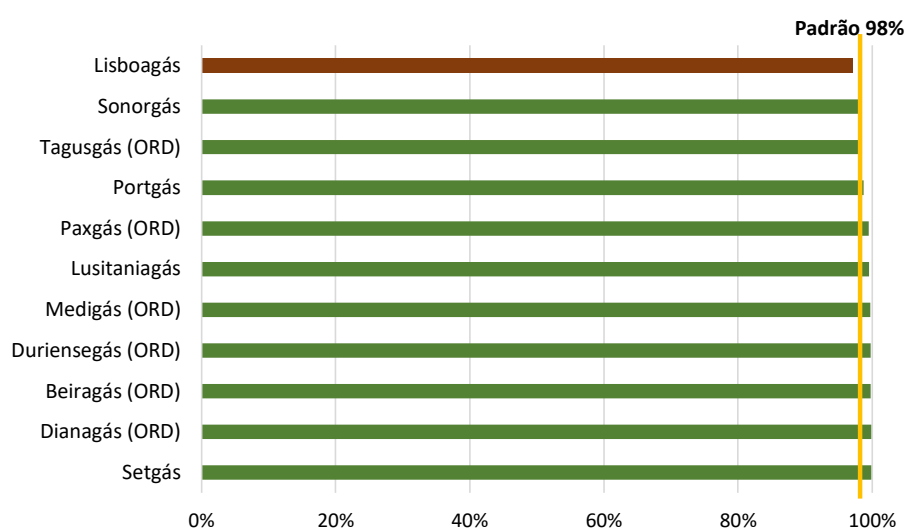
### ORD do setor do elétrico

Figura 31 – Frequência de leitura



### ORD do setor do gás

Figura 32 – Frequência de leitura

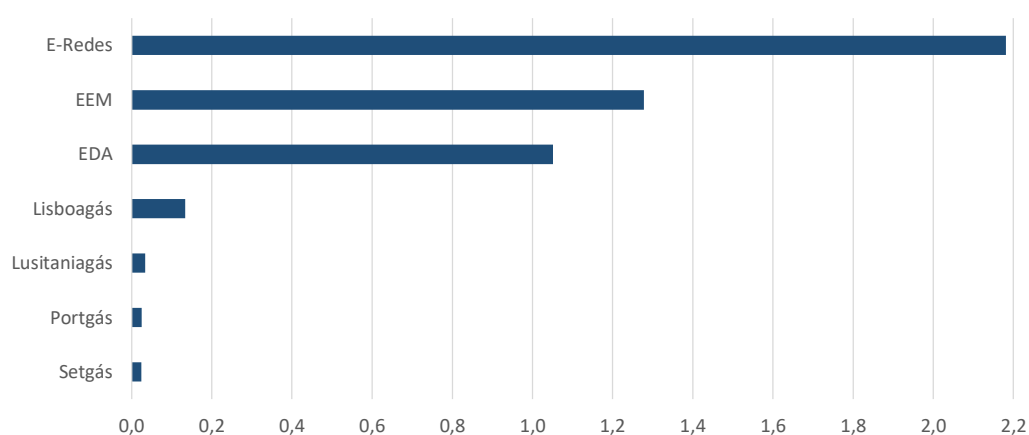


A maioria das empresas cumpre o padrão regulamentar.

## ESTIMATIVAS

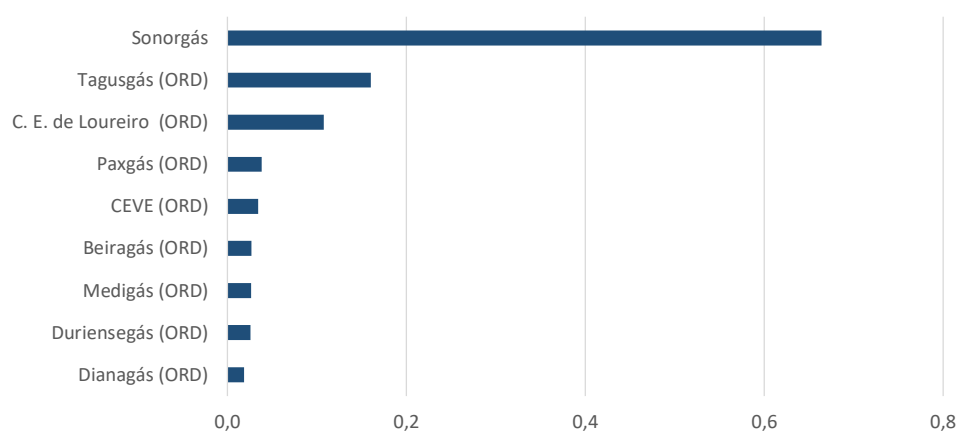
Sempre que possível, a faturação aos clientes deve utilizar dados de leituras reais em vez de estimativas. Seguidamente, apresentam-se as proporções do número de estimativas face ao número total de leituras (obtidas pelos ORD ou fornecidas pelos clientes ou comercializadores), utilizadas em 2021 pelos ORD. A Figura 33 apresenta este rácio para os ORD com mais de 60 000 pontos de entrega e a Figura 34 apresenta a mesma informação para os restantes ORD.

Figura 33 – Proporção do número de estimativas face ao número de leituras reais  
(ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)



Realça-se que os valores acima apresentados não consideram as leituras realizadas por via remota, como foi referido no enquadramento.

Figura 34 – Proporção do número de estimativas face ao número de leituras reais  
(ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)



Destacam-se a E-Redes, a EEM e a EDA, nos ORD de maior dimensão, e a Sonorgás, nos ORD de menor dimensão pela maior utilização de estimativas de consumo, face ao número de leituras reais.

Importa ter em conta que o ano de 2021 decorreu em contexto pandémico, com parte do ano com restrições ainda significativas, podendo o acesso aos contadores por parte dos ORD ter sido excecionalmente mais dificultado.

## CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Dois dos ORD não cumpriram o padrão deste indicador geral. O rácio de estimativas/leituras reais é muito diverso nos vários ORD.

O desempenho dos ORD foi claramente afetado pela situação pandémica verificada em 2021.



## RESTABELECIMENTO APÓS INTERRUPTÃO POR FACTO IMPUTÁVEL AO CLIENTE

### ENQUADRAMENTO

Existem determinados factos imputáveis ao cliente que originam a interrupção do fornecimento, sendo o mais comum a falta de pagamento das faturas. O restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente pode ser realizado remotamente, quando as condições técnicas o permitam, ou através da deslocação do operador de rede de distribuição à instalação do cliente cujo fornecimento foi interrompido. A diligência dos ORD e comercializadores no restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente é avaliada por um indicador individual, que determina que, após o momento da regularização da situação que originou a interrupção, o cliente tem direito a ter o seu fornecimento restabelecido dentro de determinados prazos. O RQS fixa os seguintes prazos:

Setor elétrico:

- Doze horas para clientes BTN;
- Oito horas para os restantes clientes;
- Quatro horas caso o cliente solicite expressamente o serviço de restabelecimento urgente e pague o preço adicional estabelecido pela ERSE.

Setor do gás:

- Doze horas para consumidores;
- Oito horas para os restantes clientes;
- Quatro horas caso o cliente solicite expressamente o serviço de restabelecimento urgente e pague o preço adicional estabelecido pela ERSE.

Os prazos respeitam as seguintes condições:

- A contagem suspende-se entre as 00h00 e as 8h00, exceto para clientes prioritários.
- Aplicam-se a situações em que o restabelecimento envolva ações simples por parte do ORD, caso contrário deverá ser tratado como visita combinada.

O RQS fixa ainda horários mínimos em que o serviço de restabelecimento do fornecimento deve ser disponibilizado pelos operadores de redes de distribuição, sem prejuízo de poderem ser acordados outros mais favoráveis para os clientes.

O incumprimento do prazo de restabelecimento do fornecimento confere ao cliente o direito de compensação no valor de 20 euros.

Os serviços de interrupção e restabelecimento têm custos para os clientes, sendo os respetivos preços estabelecidos pela ERSE.

A solicitação de restabelecimento ocorre, na grande maioria das situações, junto do comercializador. Por este motivo, o RQS prevê que os comercializadores comuniquem ao ORD respetivo a solicitação de restabelecimento num prazo máximo de 30 minutos.

## CARACTERIZAÇÃO

### CUMPRIMENTOS DE PRAZOS

#### ORD

Caracteriza-se o desempenho das empresas na prestação do serviço de restabelecimento após interrupção por facto imputável ao cliente, tendo como referência as obrigações individuais (prazo máximo) previstas no RQS.

Os gráficos seguintes apresentam a percentagem de restabelecimentos iniciados atempadamente pelos ORD. A Figura 35 ilustra os dados referentes aos ORD com mais de 60 000 pontos de entrega e a Figura 36 apresenta informação semelhante para os restantes ORD. Chama-se a atenção para as escalas utilizadas, para melhor visualização (entre 90% e 100%)

Figura 35 – Cumprimento de prazos no restabelecimento após interrupção por facto Imputável ao cliente  
(ORD com mais de 60 000 clientes)

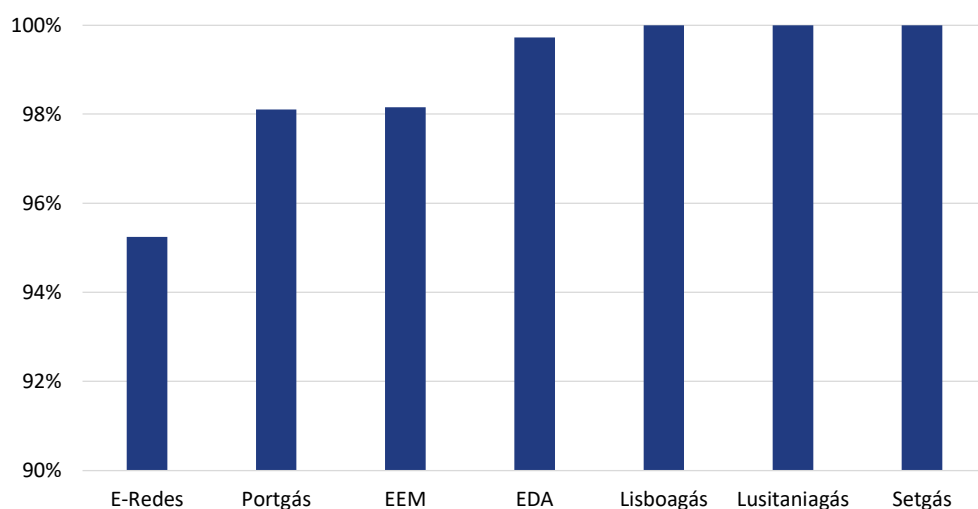
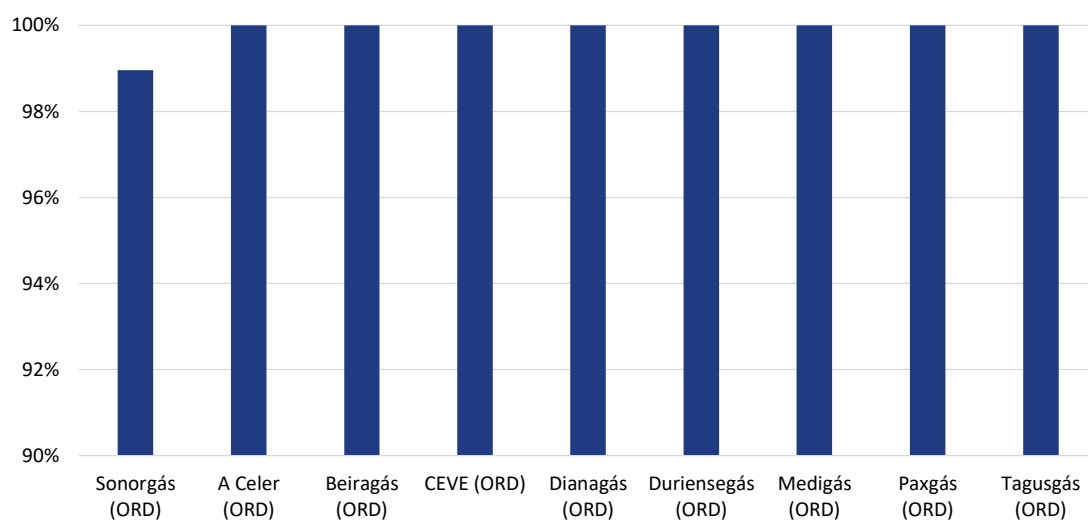


Figura 36 – Cumprimento de prazos no restabelecimento após interrupção por facto Imputável ao cliente  
(ORD com menos de 60 000 clientes)

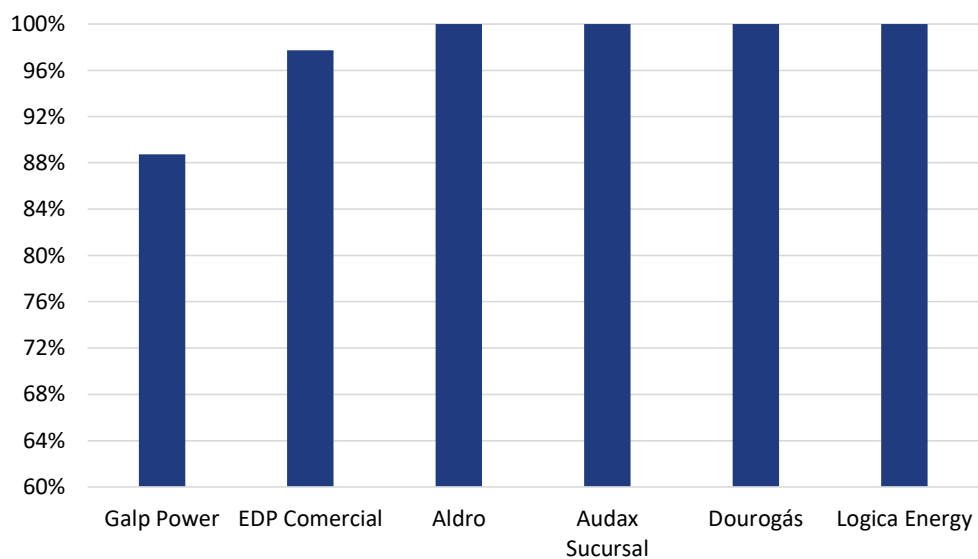


Globalmente, os restabelecimentos foram iniciados atempadamente em 97% das situações.

### Comercializadores

O desempenho dos comercializadores é avaliado pelo cumprimento do prazo máximo de 30 minutos na comunicação ao ORD após solicitação de restabelecimento pelo cliente. O gráfico da Figura 37 apresenta a percentagem de comunicações ao ORD em menos de 30 minutos. Chama-se a atenção para a escala utilizada, para melhor visualização (entre 60% e 100%)

Figura 37 – Cumprimento do prazo na comunicação ao ORD para restabelecimento do fornecimento

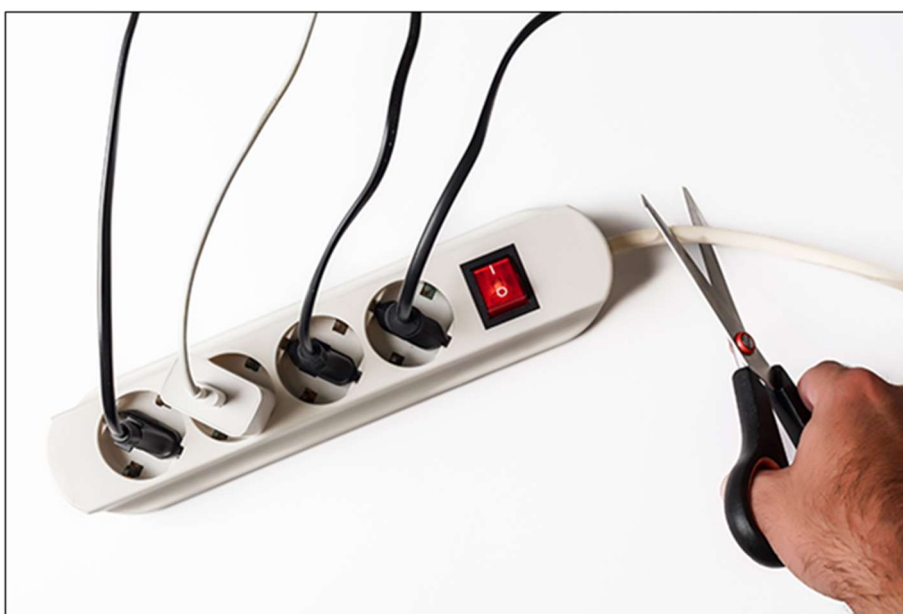


No seu conjunto, os comercializadores comunicaram atempadamente com os ORD em 97% das situações.



## CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

O desempenho global dos ORD e dos comercializadores nas suas obrigações de cumprimento de prazos nos restabelecimentos foi de 97%, evidenciando uma boa capacidade de cumprimento desta obrigação regulamentar.





## RECLAMAÇÕES

### ENQUADRAMENTO

As reclamações são um tema habitualmente de grande importância para os consumidores, pelo que o desempenho das empresas nesta temática se reveste de especial importância.

Neste sentido, o RQS 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.

No que respeita aos operadores de redes de transporte e operadores de infraestruturas, a resposta a reclamações é avaliada através de um indicador geral, que corresponde ao tempo médio de resposta a reclamações, e que é calculado pelo quociente entre a soma dos tempos de resposta às reclamações apresentadas num determinado período e o número total de reclamações apresentadas no mesmo período que tenham tido resposta.

Para os ORD e para os comercializadores, a resposta a reclamações é avaliada através de um indicador individual, relativo ao prazo de resposta, e respetivos padrões.

Os padrões aplicáveis são os seguintes:

- Para os ORD, 15 dias úteis.
- Para os comercializadores:
  - prazo estabelecido contratualmente com cada cliente, nunca superior a 15 dias úteis;
  - 15 dias úteis, no caso de reclamantes não clientes.

Sempre que não consigam cumprir estes prazos, as empresas devem enviar ao reclamante uma comunicação intercalar contendo: diligências efetuadas, factos que impediram o cumprimento, prazo expectável de resposta, e uma pessoa para contacto (se possível).

O incumprimento dos prazos de resposta, do prazo expectável de resposta ou do conteúdo da comunicação intercalar confere ao cliente o direito de compensação. O valor da compensação a pagar pelos ORD e pelos comercializadores de último recurso é de 20 euros. Para os restantes comercializadores este valor é estabelecido contratualmente com cada cliente, tendo sido fixado no RQS um mínimo de 5 euros.

As reclamações devem ser preferencialmente apresentadas junto do respetivo comercializador.

## CARACTERIZAÇÃO

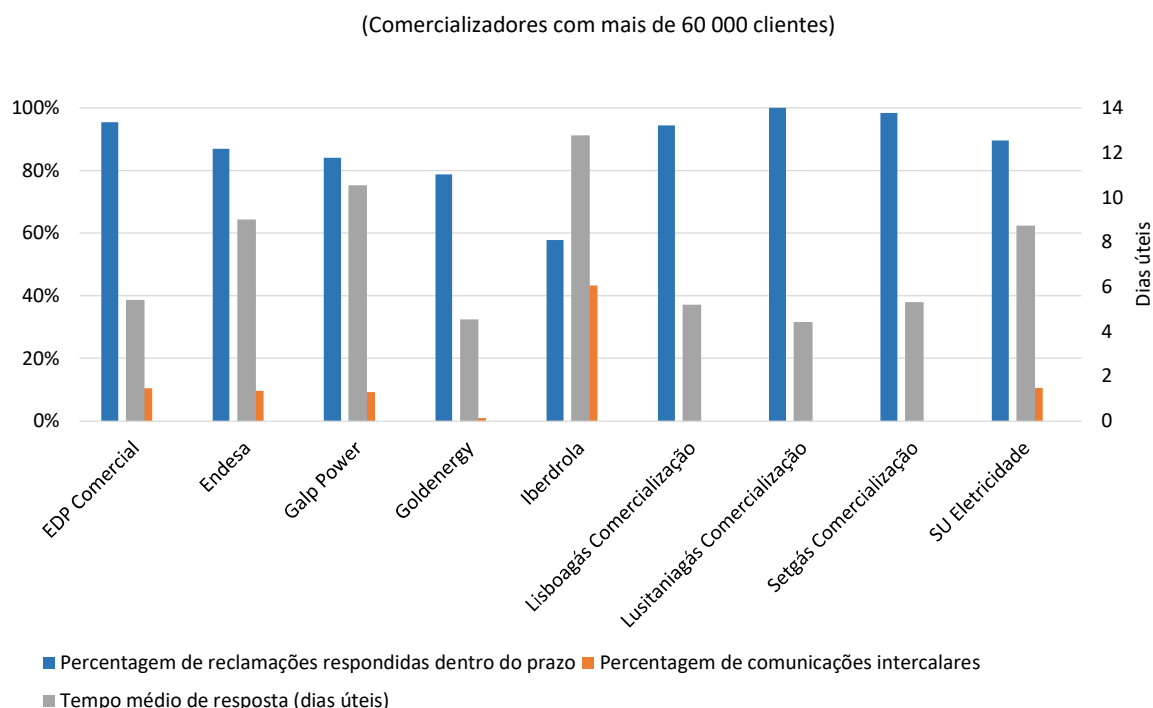
### PRAZOS DE RESPOSTA

#### Comercializadores

Para uma caracterização geral do desempenho de cada uma das empresas no que respeita à resposta a reclamações em 2021, apresentam-se, da Figura 38 à Figura 41, as percentagens de reclamações respondidas dentro do prazo, a percentagem de comunicações intercalares enviadas (em comparação com o número de reclamações respondidas) e o tempo médio de resposta.

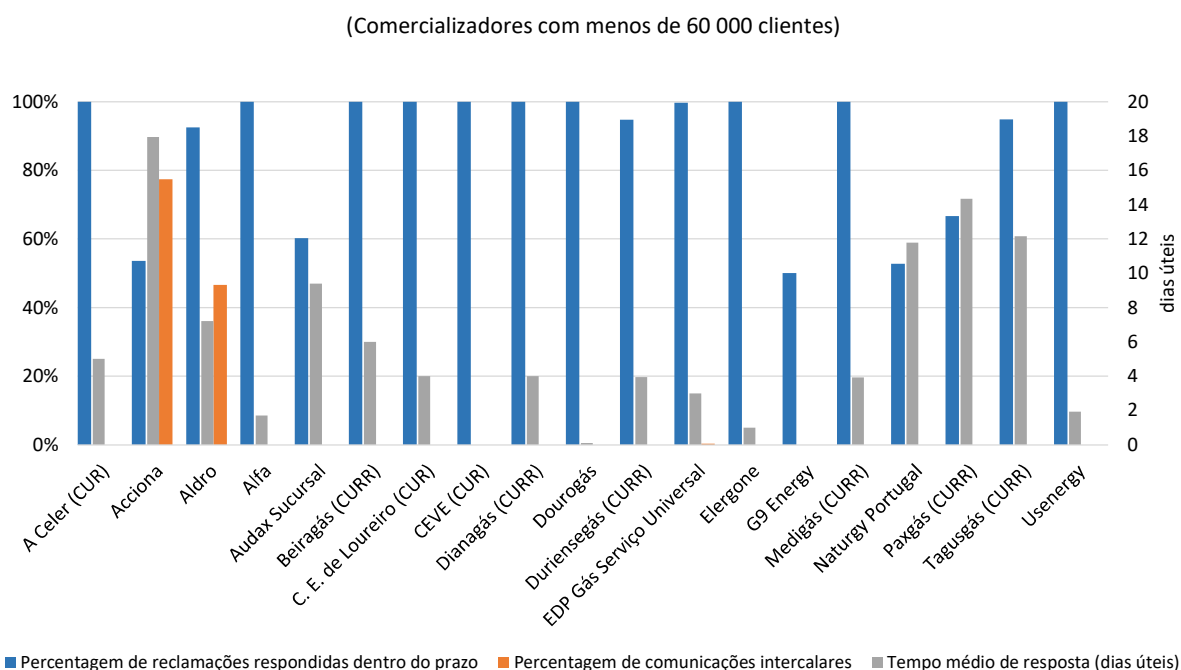
As empresas A Celer, C. E. S. Simão de Novais, C.E. A Lord, Fortia, G9 Energy, Sonorgás e Usenergy reportaram não terem recebido reclamações. A Logica Energy reportou ter tido cinco reclamações em 2021 mas não informou sobre a resposta atempada a estas reclamações.

Figura 38 – Percentagem de reclamações respondidas dentro do prazo, percentagem de comunicações intercalares e tempo médio de resposta



A Iberdrola destaca-se por ter valores elevados de tempo médio de resposta, pela elevada percentagem de comunicações intercalares enviadas, e uma percentagem de resposta dentro do prazo abaixo das restantes empresas.

Figura 39 – Percentagem de reclamações respondidas dentro do prazo, percentagem de comunicações intercalares e tempo médio de resposta



Nos comercializadores de menor dimensão é a Acciona que se destaca, com os valores mais elevados de tempo médio de resposta, de percentagem de comunicações intercalares enviadas e, simultaneamente, baixa taxa de cumprimento do prazo de resposta. A G9 Energy e a Naturgy Portugal também têm baixa taxa de cumprimento do prazo de resposta.

## ORD

Apresenta-se, seguidamente, para os ORD uma análise semelhante à efetuada para os comercializadores, separando também entre os de maior dimensão e os de menor dimensão.

Figura 40 – Percentagem de reclamações respondidas dentro do prazo, percentagem de comunicações intercalares e tempo médio de resposta

(ORD com mais de 60 000 clientes)

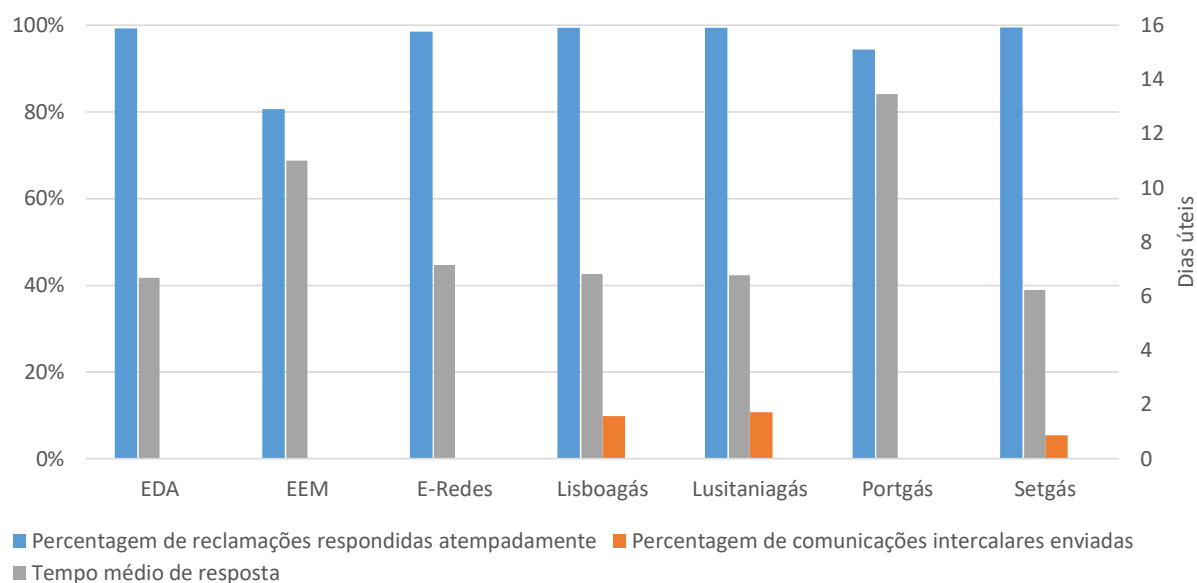
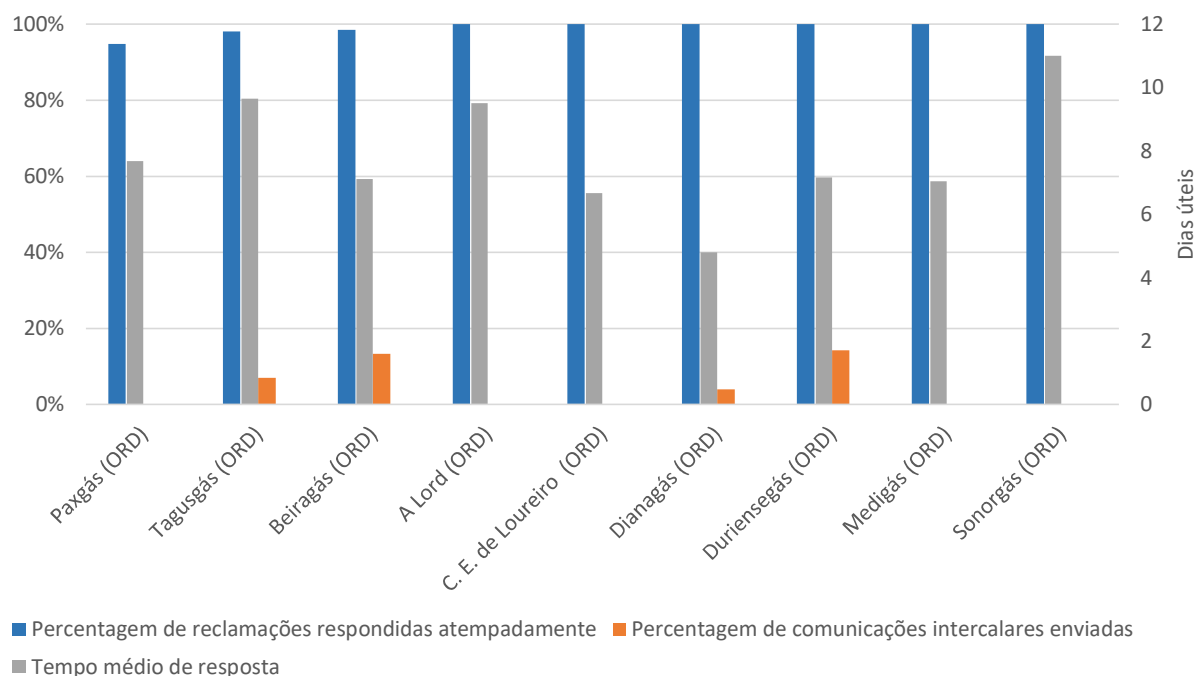


Figura 41 – Percentagem de reclamações respondidas dentro do prazo, percentagem de comunicações intercalares e tempo médio de resposta

(ORD com menos de 60 000 clientes)



Globalmente, a percentagem de reclamações respondidas a tempo pelos comercializadores foi de 85% e pelos ORD foi de 98%. O tempo médio de resposta foi de 7,7 dias úteis para os comercializadores e de

7,3 dias úteis para os ORD. No que respeita ao envio de comunicações intercalares, globalmente os comercializadores enviam cerca de 170 por cada 1000 reclamações respondidas e os ORD enviam aproximadamente 6 por cada 1000 reclamações respondidas.

### Operadores de redes de transporte (ORT), Operador do armazenamento subterrâneo (OAS) e Operador do terminal de GNL (OTG)

A REN Gasodutos recebeu 73 reclamações, tendo respondido a todas. O tempo médio de resposta foi de 0,5 dias úteis. A REN – Rede Eléctrica Nacional recebeu 98 reclamações, tendo respondido, à data de reporte da informação, a 96. O tempo médio de resposta foi de 9,5 dias úteis. A REN Atlântico recebeu 4 reclamações, tendo respondido a todas. O tempo médio de resposta foi de 1,5 dias úteis. A REN Armazenagem não recebeu reclamações.

## TEMAS

### Comercializadores e ORD

A Figura 42 ilustra a distribuição dos temas das reclamações recebidas pelos comercializadores e a Figura 43 a distribuição dos temas das reclamações recebidas pelos ORD.

Figura 42 – Temas de Reclamações apresentadas junto dos comercializadores

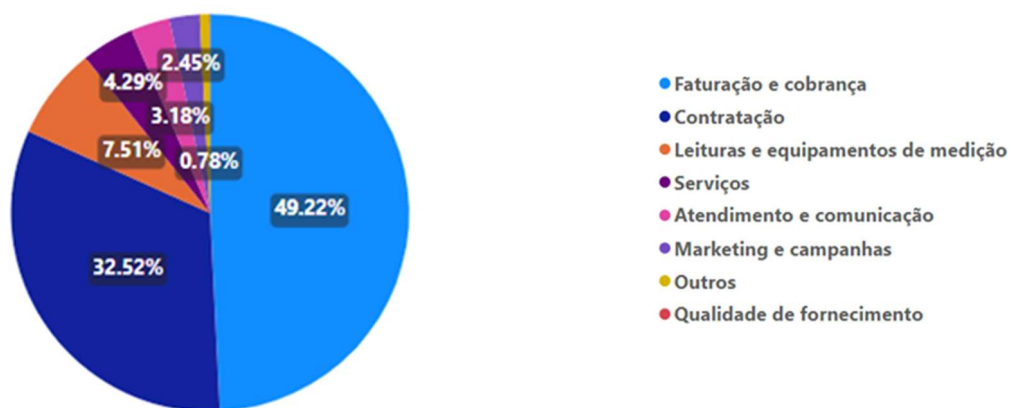
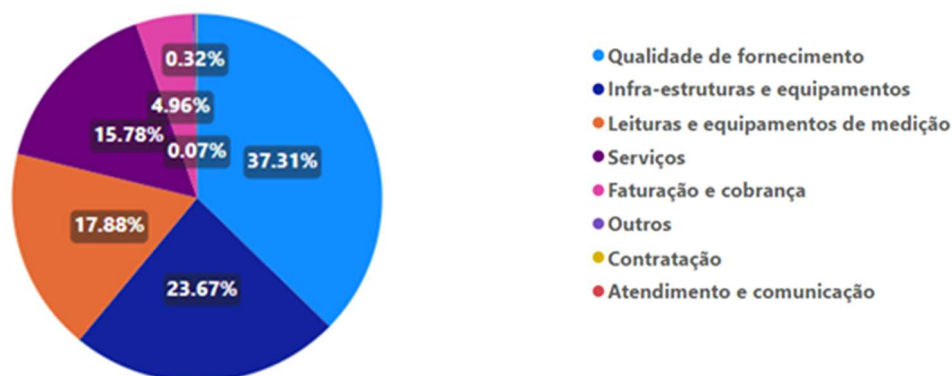


Figura 43 – Temas de Reclamações apresentadas junto dos ORD



### ORT, OAS e OTG

A REN – Rede Eléctrica Nacional, teve como tema principal das reclamações “Instruções de despacho” (39%), seguido de “Interruptibilidade” (25%).

A REN Gasodutos reportou 61% de reclamações com o tema “Técnico” e 39% com o tema “Comercial”.

A REN Atlântico reportou 75% de reclamações com o tema “Descarga de navios” e 25% com o tema “Enchimento de cisternas”.

Tal como referido anteriormente, a REN Armazenagem não recebeu reclamações em 2021.



## CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Os tempos médios de resposta a reclamações são aproximadamente os mesmos para os ORD e para os comercializadores. No entanto, verificam-se diferenças pronunciadas nas percentagens de respostas atempadas e de envio de comunicações intercalares, com os comercializadores, no seu conjunto, a terem um desempenho significativamente inferior ao dos ORD.



**LIVRO DE RECLAMAÇÕES  
EM FORMATO  
ELETRÓNICO**



## PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

### ENQUADRAMENTO

Entende-se por pedidos de informação as comunicações em que se solicitam esclarecimentos e que impõem a necessidade de resposta, excluindo as solicitações de serviços.

As empresas devem assegurar a receção de pedidos de informação nas diversas modalidades de atendimento previstas regulamentarmente.

Os pedidos de informação devem preferencialmente ser apresentados junto do respetivo comercializador.

Os operadores de redes, os operadores de infraestruturas e os comercializadores devem responder a todos os pedidos de informação que lhes sejam dirigidos, independentemente da forma como sejam apresentados. Para os operadores de redes e os operadores de infraestruturas, o desempenho na resposta a pedidos de informação apresentados por escrito é avaliado através de um indicador geral, que corresponde ao tempo médio de resposta, num determinado período, e para o qual não está definido um padrão.

Para os ORD e comercializadores, o desempenho na resposta a pedidos de informação apresentados por escrito é avaliado através de um indicador geral que consiste no quociente entre o número de pedidos de informação apresentados por escrito, cujo prazo de resposta não excedeu 15 dias úteis, e o número total de pedidos de informação apresentados por escrito. O padrão a cumprir é de 90%.

### CARACTERIZAÇÃO

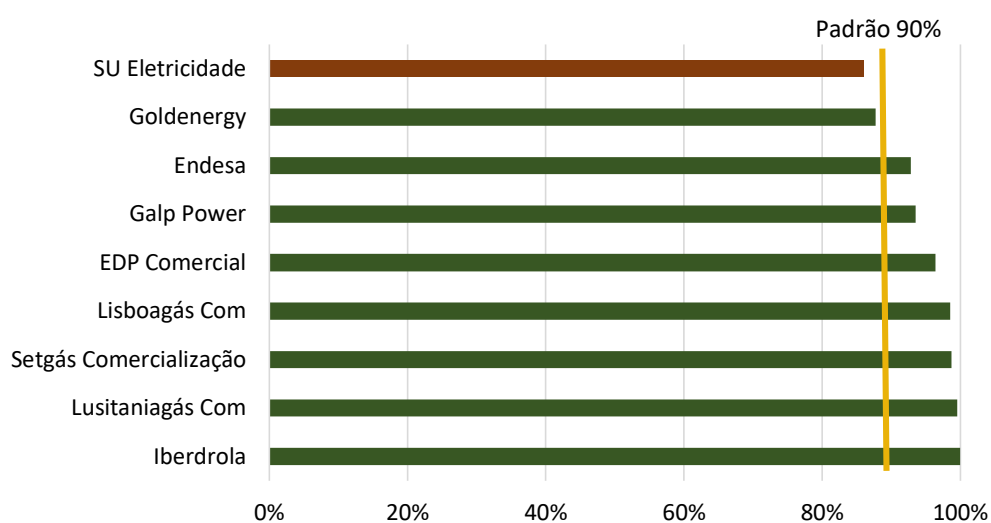
#### INDICADOR GERAL

Apresenta-se, seguidamente, uma caracterização do desempenho das empresas na resposta a pedidos de informação, utilizando os valores do indicador geral previsto no RQS para os ORD e para os comercializadores.

#### Comercializadores

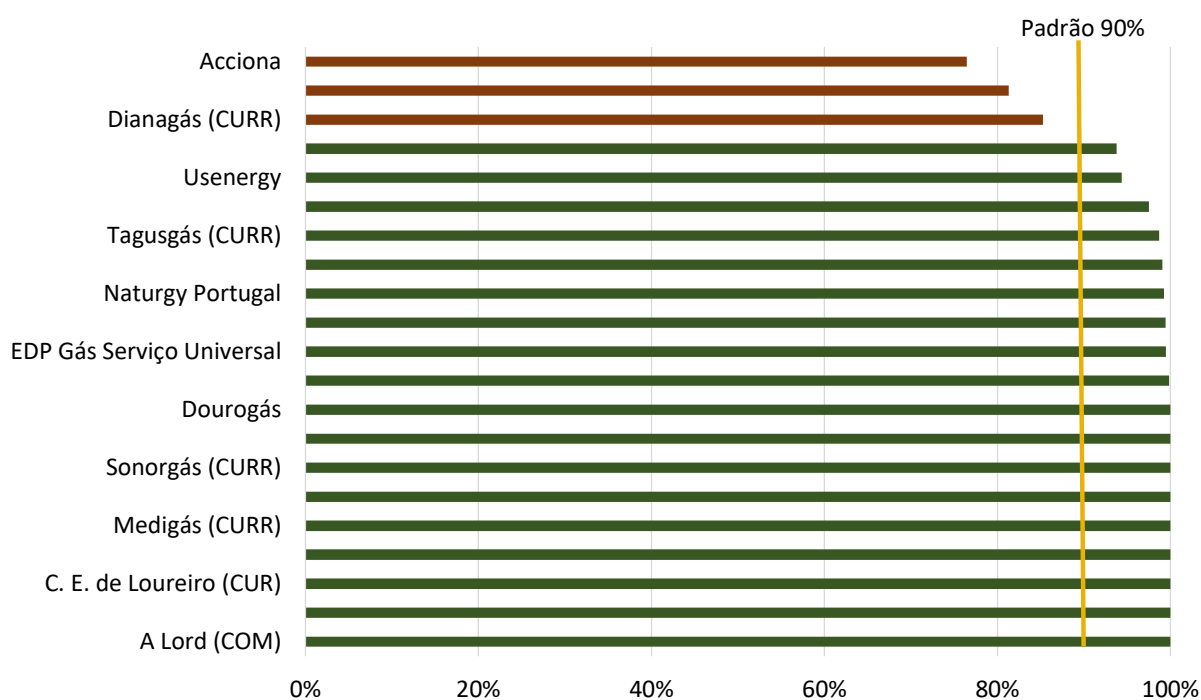
A Figura 44 apresenta os valores do indicador geral para os comercializadores com mais de 60 000 clientes, e a Figura 45 os valores para os comercializadores com menos de 60 000 clientes.

Figura 44 – Percentagem de respostas até 15 dias úteis a pedidos de informação apresentados por escrito  
(comercializadores com mais de 60 000 clientes)



A SU Eletricidade apresenta um valor abaixo do padrão, tendo referido à ERSE que esta quebra de desempenho está relacionada com o efeito da pandemia sobre o regular funcionamento da operação e do impacto da entrada em produtivo dos novos sistemas comercial e de informação que influenciaram negativamente a capacidade de resposta da empresa.

Figura 45 – Percentagem de respostas até 15 dias úteis a pedidos de informação apresentados por escrito  
(comercializadores com menos de 60 000 clientes)



Globalmente, o indicador geral para os comercializadores é de 93,4%. O tempo médio de resposta é de 3,9 dias úteis.

## ORD

Apresentam-se, seguidamente, os valores do indicador para os ORD, separando entre os de maior dimensão (Figura 46) e os de menor dimensão (Figura 47).

Figura 46 – Percentagem de respostas até 15 dias úteis a pedidos de informação apresentados por escrito (ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)

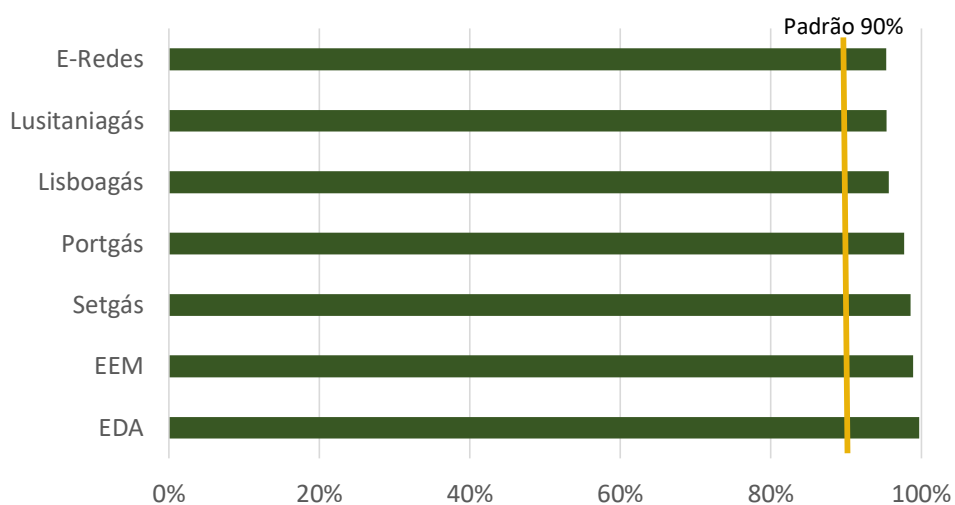
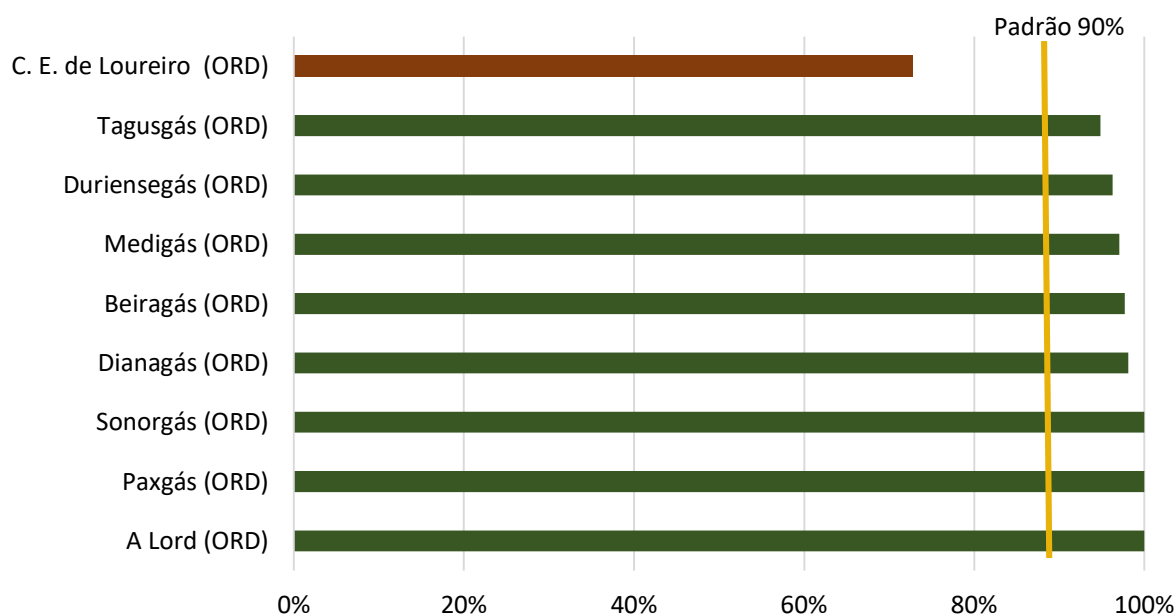


Figura 47 – Percentagem de respostas até 15 dias úteis a pedidos de informação apresentados por escrito (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)



Globalmente, o indicador geral para os ORD é de 96,2%. O tempo médio de resposta é de 3,5 dias úteis.

### ORT, OAS e OTG

A REN Gasodutos recebeu 541 pedidos de informação por escrito, tendo respondido a todos. O tempo médio de resposta foi de 1,4 dias úteis. A REN - Rede Eléctrica Nacional recebeu 365 pedidos de informação por escrito, tendo respondido, à data de reporte da informação, a 360. O tempo médio de resposta foi de 3,1 dias úteis. A REN Atlântico recebeu 4 pedidos, tendo respondido a todos. O tempo médio de resposta foi de 1,5 dias úteis. A REN Armazenagem não recebeu pedidos de informação.

## TEMAS

### Comercializadores e ORD

As duas figuras seguintes resumem a distribuição dos temas dos pedidos de informação por escrito apresentados junto dos comercializadores (Figura 48) e dos ORD (Figura 49).

Figura 48- Temas dos Pedidos de Informação apresentados junto dos Comercializadores

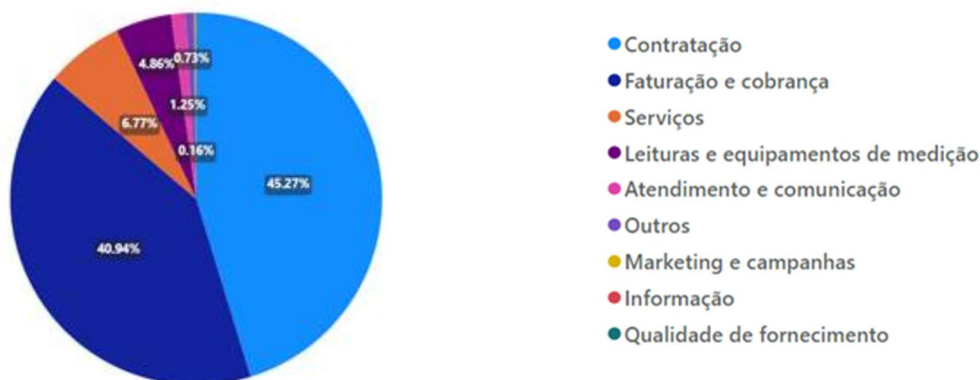
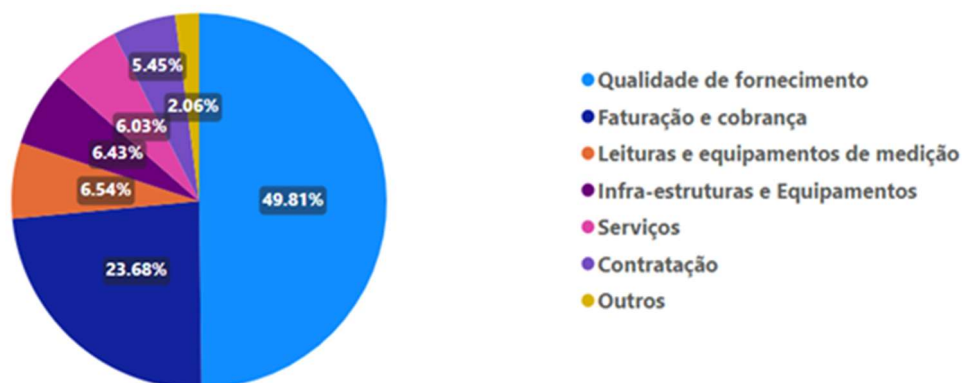


Figura 49 - Temas dos Pedidos de Informação apresentados junto dos ORD



### ORT, OAS e OTG

Para a REN – Rede Elétrica Nacional, o tema mais solicitado nos pedidos de informação foi “Contratação” (52%), seguido de “Interruptibilidade” (33%).

No caso da REN Gasodutos apenas existem dois temas: “Técnico”, com 48%, e “Comercial”, com 52%.

A REN Atlântico reportou 50% de pedidos de informação sobre “Descarga de navios “ e 50% sobre “Enchimento de cisternas”.

Tal como referido anteriormente, a REN Armazenagem não recebeu pedidos de informação por escrito em 2021.

## **CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES**

A grande maioria das empresas cumpriu o padrão do indicador geral relativo aos pedidos de informação recebidos por escrito. Globalmente, as empresas apresentam um bom desempenho.





## CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS

### ENQUADRAMENTO

O relacionamento comercial entre o prestador do serviço e o seu cliente não deve ser afetado por determinadas limitações que o cliente possa ter. Nesse caso, pode ser necessário adaptar os procedimentos ou meios utilizados para manter um relacionamento comercial completo e adequado.

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, ou clientes que coabitem com pessoas com estas limitações.

Está previsto que os ORD mantenham um registo dos clientes com necessidades especiais. Procura-se com este registo que tanto os ORD como os comercializadores possam desenvolver ações que assegurem a estes clientes níveis de qualidade de serviço adequados. A solicitação de registo é efetuada junto dos comercializadores, sendo voluntária e da exclusiva responsabilidade do cliente, podendo o comercializador solicitar documentos comprovativos da situação invocada.

O desenvolvimento das referidas ações é um dever dos comercializadores, que devem adotar medidas concretas, adequadas às especificidades dos clientes com necessidades especiais, para garantir a eficácia da comunicação e o direito à informação por parte de todos os clientes.

Os comercializadores devem apresentar à ERSE, no prazo de 3 meses após o início de cada período regulatório, do início da sua atividade ou quando a ERSE o solicitar, as medidas acima referidas.

Os ORD devem ainda, no caso da distribuição de gás, instalar e manter os equipamentos que permitam a deteção e sinalização de fugas nas instalações dos referidos clientes.

### CARACTERIZAÇÃO

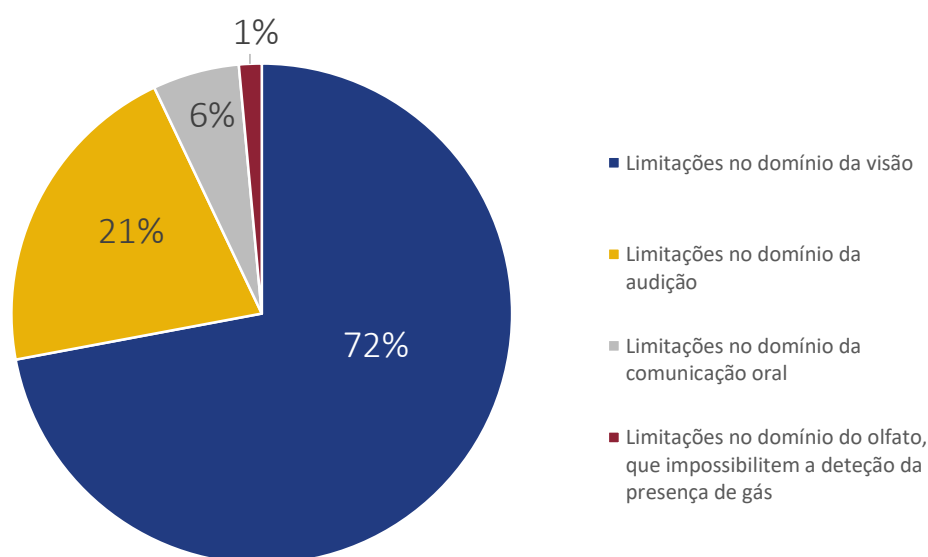
A Figura 50 apresenta os totais, por ORD, de clientes com necessidades especiais no final de 2021.

Figura 50 – Total de clientes com necessidades especiais (ORD)

Beiragás (ORD)	2
Duriensegás (ORD)	3
EDA	22
EEM	6
E-Redes	287
Lisboagás	14
Lusitaniagás	9
Portgás	3
Setgás	10
Tagusgás (ORD)	1
<b>Total</b>	<b>357</b>

O gráfico da Figura 51 apresenta a distribuição de clientes com necessidades especiais pelas respetivas categorias, para o conjunto dos operadores de redes no setor elétrico e no setor do gás.

Figura 51 – Proporção das categorias de clientes com necessidades especiais (ORD)



Destaca-se a elevada proporção dos clientes com limitações no domínio da visão, que representam 72% do total.

Algumas empresas implementaram medidas adequadas às especificidades dos clientes com necessidades especiais, de entre as quais se salientam SU Eletricidade e da EDP Comercial, procurando garantir que cada categoria dos referidos clientes tem acesso à mesma informação e aos mesmos níveis de serviço e direitos que os restantes.

De forma a responder às necessidades dos clientes com necessidades especiais, a SU Eletricidade estabeleceu parcerias com a ACAPO - Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal e com o SERVIiN (Portal do Cidadão Surdo) para que seja possível a emissão de faturas em Braille e a utilização de língua gestual portuguesa através de videochamada.

A EDP Comercial também implementou medidas para responder às diferentes especificidades de cada uma das categorias de clientes com necessidades especiais. A EDP Comercial disponibiliza a fatura de energia em Braille a quem o solicite, e tem um serviço de atendimento por língua gestual portuguesa. Para os clientes com limitações no domínio do olfato, ou clientes que coabitem com pessoas com estas limitações, é dada informação através dos canais da EDP Comercial (presenciais, telefónico e online).

A EDP Comercial criou ainda tipificações específicas para a identificação dos pedidos dos referidos clientes, com o objetivo de lhes ser dado um tratamento prioritário.

## CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

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

Alguns comercializadores já puseram em prática medidas concretas para responder às especificidades dos clientes com necessidades especiais. Recomenda-se aos restantes comercializadores que façam o mesmo com brevidade.



## CLIENTES PRIORITÁRIOS

### ENQUADRAMENTO

O RQS determina que se considerem prioritários:

- Clientes para os quais a sobrevivência ou a mobilidade dependam de equipamentos cujo funcionamento é assegurado pela rede elétrica. São também considerados prioritários os clientes que coabitem com pessoas nestas condições, no âmbito do setor elétrico;
- Instalações de consumo que prestem serviços fundamentais para as quais a interrupção do fornecimento provoca graves alterações ao seu funcionamento.

As instalações consideradas nesta categoria são as seguintes: hospitais; centros de saúde ou equiparados; forças de segurança e instalações de segurança nacional; bombeiros; proteção civil; equipamentos dedicados à segurança e gestão de tráfego marítimo ou aéreo; instalações penitenciárias; estabelecimentos de ensino básico (apenas no âmbito do setor do gás) e instalações destinadas ao abastecimento de gás de transportes públicos coletivos (apenas no âmbito do setor do gás).

De modo a que seja possível o restabelecimento mais rápido em caso de avaria ou o pré-aviso individualizado de interrupção de fornecimento (programado) para os clientes prioritários, é necessário que os ORD mantenham o registo atualizado. Nesse sentido, e sem prejuízo de partir destes clientes a iniciativa de registo, o RQS determina que cabe aos ORD a identificação dos clientes prioritários. O RQS prevê ainda a consulta anual às diferentes entidades administrativas que possam deter informação atualizada que auxilie na identificação de clientes prioritários.

### CARACTERIZAÇÃO

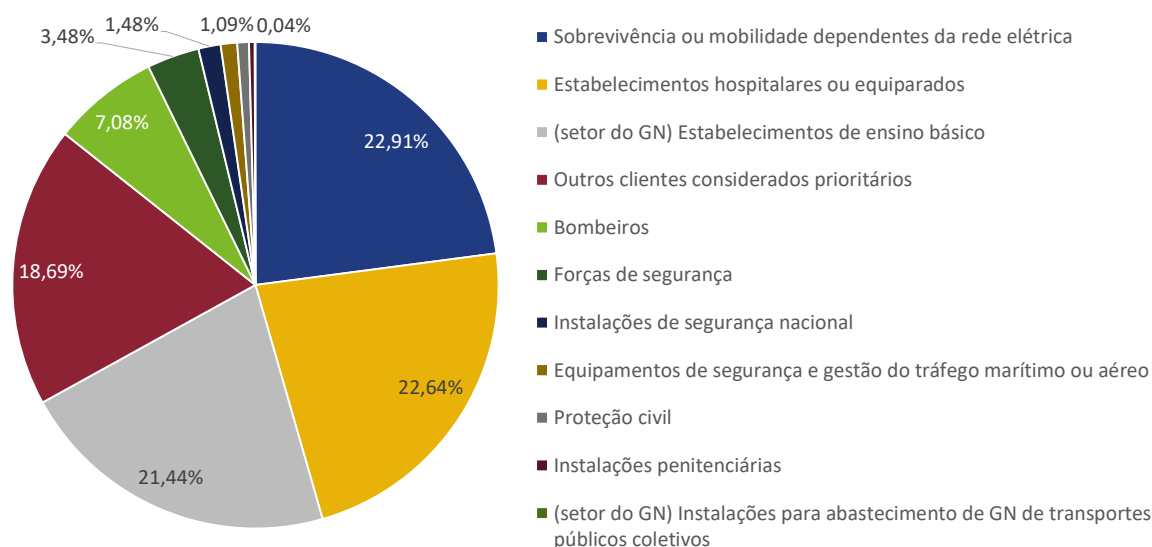
A Figura 52 apresenta os totais, por ORD, de clientes prioritários no final de 2021.

Figura 52 – Totais de clientes prioritários (ORD)

A Celer (ORD)	5
A Lord (ORD)	3
Beiragás (ORD)	279
C. E. de Loureiro (ORD)	1
C. E. S. Simão de Novais (ORD)	3
CEVE (ORD)	5
Dianagás (ORD)	22
Duriensegás (ORD)	174
EDA	381
EEM	175
Lisboagás	1670
Lusitaniagás	879
Medigás (ORD)	25
Paxgás (ORD)	2
Portgás	469
Setgás	316
Sonorgás (ORD)	131
Tagusgás (ORD)	90
E-Redes	2527
<b>Total</b>	<b>7157</b>

A Figura 53 apresenta a distribuição de clientes prioritários por categorias, para o conjunto de todos os ORD.

Figura 53 – Proporção das categorias de clientes prioritários (ORD)



Verifica-se não haver uma categoria que se destaque claramente. A revisão do RQS de 2020 introduziu a obrigação de os operadores de redes de distribuição solicitarem informação às entidade

administrativas que dispusessem de informação que permitisse a inscrição e a atualização do registo do ponto de entrega relativamente aos clientes prioritários.

Em 2021, os ORD do setor do gás apresentaram à ERSE uma proposta de procedimento conjunto para a atualização periódica e normalizada do registo dos clientes prioritários. Posteriormente, mas ainda em 2021, também os ORD do setor elétrico apresentaram uma proposta semelhante, com os mesmos objetivos.

A ERSE concluiu que os novos procedimentos propostos pelos ORD cumprem os objetivos previstos no RQS.

Importa esclarecer que se tratam de procedimentos dos ORD que operam em Portugal continental, uma vez que os ORD dos Açores e da Madeira têm especificidades regionais, em especial quanto às entidades a consultar.

## **CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES**

Recomenda-se que os ORD efetuem as diligências necessárias para manter o registo de clientes prioritário atualizado, nomeadamente pondo em prática os procedimentos conjuntos de atualização do registo dos clientes prioritários.





## COMPENSAÇÕES

### ENQUADRAMENTO

O RQS determina que sejam pagas compensações por incumprimentos de obrigações individuais quer aos clientes<sup>2</sup>, quer aos operadores de rede. O pagamento das compensações aos clientes não deve depender de solicitação por parte do cliente.

Sempre que deva ser paga uma compensação a um cliente, o comercializador deve informá-lo do direito de compensação e proceder ao crédito do seu valor na primeira fatura emitida após 45 dias da data em que ocorreu o facto que fundamenta o direito à compensação, ou em que o comercializador tome dele conhecimento. Quando a compensação tenha por beneficiário pessoa que não tenha relação de clientela com um comercializador, o pagamento deve ser feito diretamente pelo operador da rede.

Existem, porém, situações em que as empresas não estão obrigadas ao pagamento de compensações (por exemplo, no caso de eventos excepcionais, ou quando um reclamante não disponibilize informação indispensável ao tratamento da reclamação ou ao pagamento de compensação), as quais estão listadas no RQS<sup>3</sup>.

Sempre que não seja possível ao comercializador efetuar o pagamento da compensação ao cliente ou reclamante, o valor da compensação deve ser transferido para o operador de rede a cuja rede a instalação a que respeita a compensação se encontra ligada ou, no caso de não ser possível associar a compensação a uma instalação, para o operador de rede da área de concessão na qual se insere a morada do reclamante.

### CARACTERIZAÇÃO

Apresenta-se de seguida o número de compensações devida pelos ORD e comercializadores, bem como os montantes devidos nesses casos.

---

<sup>2</sup> Neste capítulo, quando se referem os clientes incluem-se os reclamantes não clientes e os requisitantes de ligações à rede.

<sup>3</sup> Artigo 100.º.

## ORD

Apresentam-se os dados analisados referentes ao ORD com mais de 60 000 pontos de entrega (Figura 54) e restantes ORD (Figura 55).

Figura 54 – Número total de compensações pagas e respetivos montantes  
(ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)

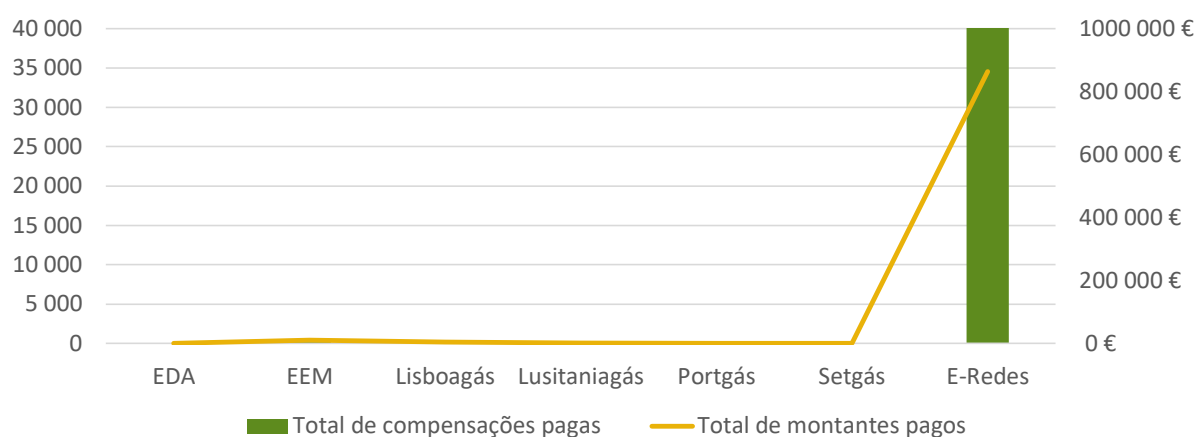
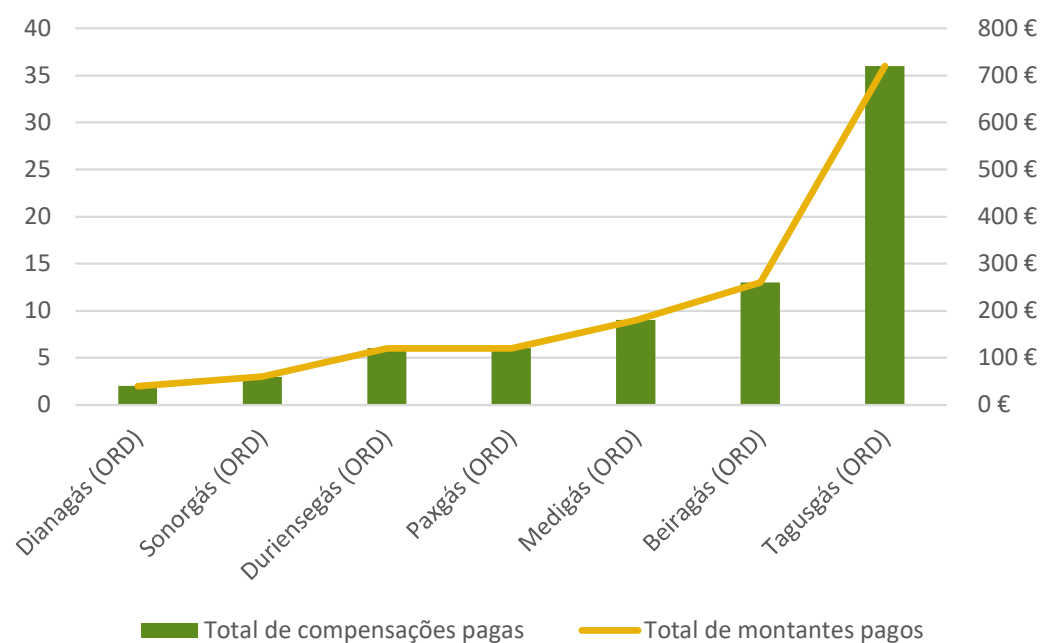


Figura 55 – Número total de compensações pagas e respetivos montantes  
(ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)



Globalmente, os ORD pagaram 810 740 €, referentes a 40 537 compensações.

## COMERCIALIZADORES

Os valores apresentados para os comercializadores (figuras 56 e 57) dizem respeito apenas às compensações pagas por incumprimentos por parte do próprio comercializador. Não se incluem as compensações pagas pelos ORD aos clientes nem destes aos ORD, apesar de estas compensações serem normalmente cobradas e transferidas pelos comercializadores, através das faturas.

Figura 56 – Número total de compensações pagas e respetivos montantes  
(comercializadores com mais de 60 000 clientes)

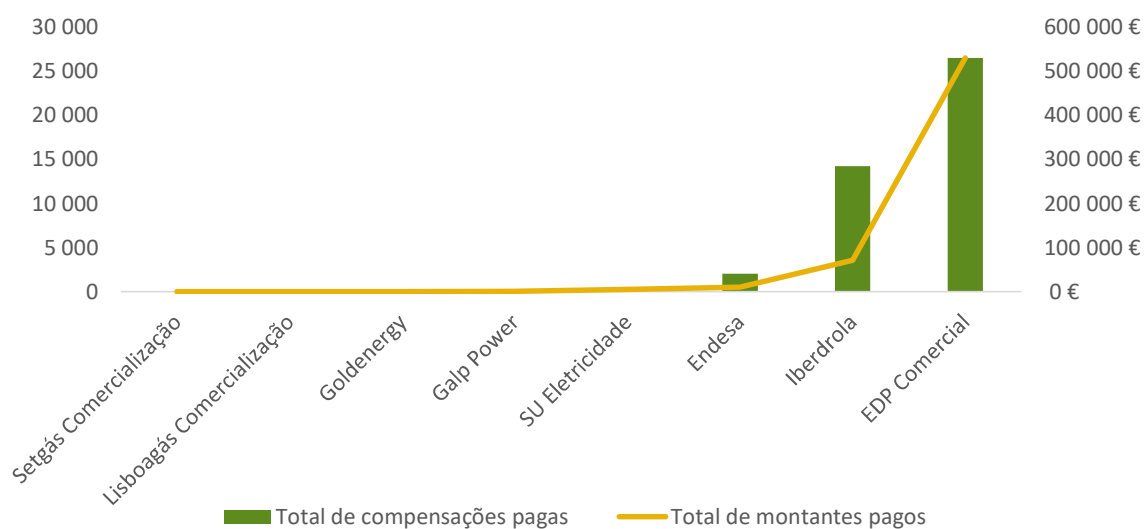
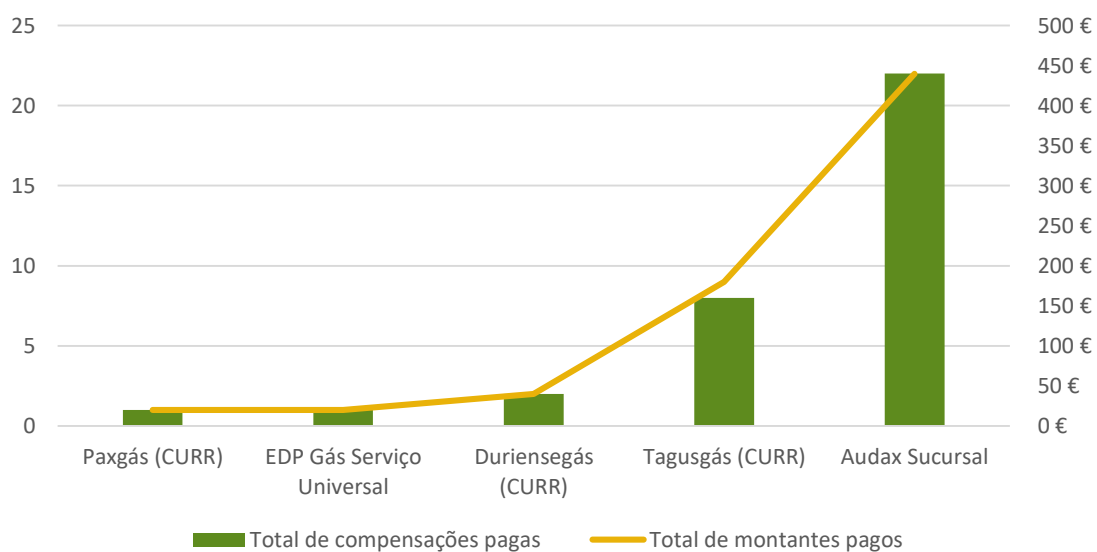


Figura 57 – Número total de compensações pagas e respetivos montantes  
(comercializadores com menos de 60 000 clientes)



Globalmente, os comercializadores pagaram 102 140 €, relativos a 6778 compensações.

É pertinente referir que o número de compensações pagas não coincide necessariamente com o número de incumprimentos, devido ao tempo entre o momento em que ocorre a situação que deu origem ao direito à compensação e o momento do pagamento da compensação, e devido a situações de exclusão do pagamento de compensações.

## **CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES**

Os valores apresentados pelas empresas indicam um bom desempenho e o cumprimento do disposto no RQS.

## AÇÕES DE VERIFICAÇÃO

### ENQUADRAMENTO

O RQS prevê que a fiscalização do regulamento é competência da ERSE. Para o efeito, estabelece a possibilidade de realização de ações de verificação, nomeadamente:

- Auditorias;
- Inspeções;
- Ações de cliente mistério.

### CARACTERIZAÇÃO

Em 2021, a ERSE realizou uma ação de inspeção ao cumprimento das obrigações de informação aos clientes nos sites dos comercializadores e dos operadores de redes de distribuição.

A iniciativa (“Sweep Day”) ocorreu a 2 de junho de 2021 e abrangeu a fiscalização a 72 agentes do setor energético (eletricidade e gás). Esta foi a primeira vez que a ERSE realizou uma ação de verificação desta natureza a um número elevado de entidades em simultâneo. Foram verificados diversos requisitos legais e regulamentares, nomeadamente do RQS e do Regulamento das Relações Comerciais.

A ação permitiu identificar áreas de melhoria e práticas passíveis de procedimento contraordenacional.

Verificou-se que a quase totalidade dos agentes têm página de internet e uma maioria de agentes disponibiliza informação adequada sobre: ofertas disponíveis aos clientes, incluindo as condições para acesso à tarifa social; acesso ao livro de reclamações eletrónico; e monitorizações de pressão e características do gás.

Concluiu-se ainda que a maioria dos agentes necessita de melhorar a informação nas áreas de ligações às redes, procedimentos de atendimento a clientes ou utilizadores de redes e disponibilização dos relatórios de qualidade de serviço.

Na sequência desta ação, a ERSE tem ouvido cada um dos visados no âmbito do procedimento contraordenacional.



## **PUBLICAÇÃO DO RELATÓRIO DA QUALIDADE DE SERVIÇO**

### **ENQUADRAMENTO**

O RQS estabelece que os operadores de redes e os comercializadores devem elaborar anualmente relatórios da qualidade de serviço.

Cada comercializador de último recurso ou comercializador de último recurso retalhista que atue simultaneamente como operador de rede e que sirva um número de clientes inferior a 100 000 pode agregar no seu relatório as matérias referentes às duas atividades, discriminadas por atividade.

Cada comercializador que atue simultaneamente no setor elétrico e no setor do gás pode agregar no seu relatório as matérias referentes às atividades em ambos os setores.

Os comercializadores que, num ano civil, tenham tido clientes num período acumulado inferior a 90 dias estão dispensados do cumprimento das obrigações previstas referentes a esse ano civil.

Caso as entidades referidas optem por não elaborar o respetivo relatório da qualidade de serviço, devem informar a ERSE desse facto até 31 de maio do ano seguinte ao ano civil a que o relatório diz respeito.

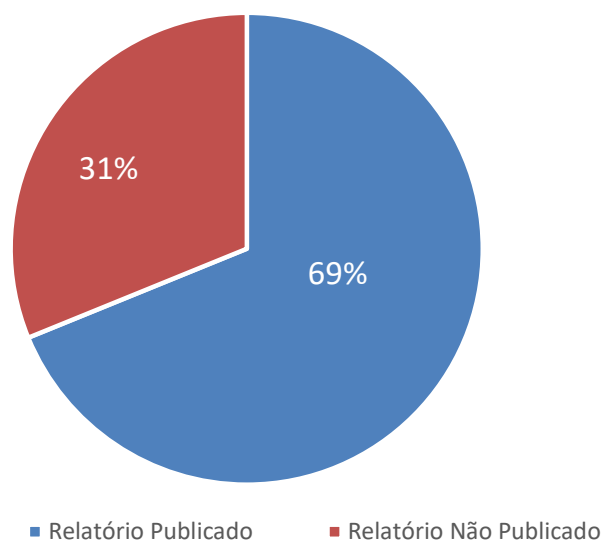
### **CARACTERIZAÇÃO**

A ERSE realizou uma ação de verificação relativa à obrigação de publicação a 31 de maio, por parte dos operadores de rede e comercializadores, dos seus relatórios relativos à qualidade de serviço comercial.

A verificação ocorreu entre 1 e 2 de junho de 2022 e abrangeu a confirmação da publicação do relatório da qualidade de serviço na página de internet de 78 agentes do setor energético (eletricidade e gás).

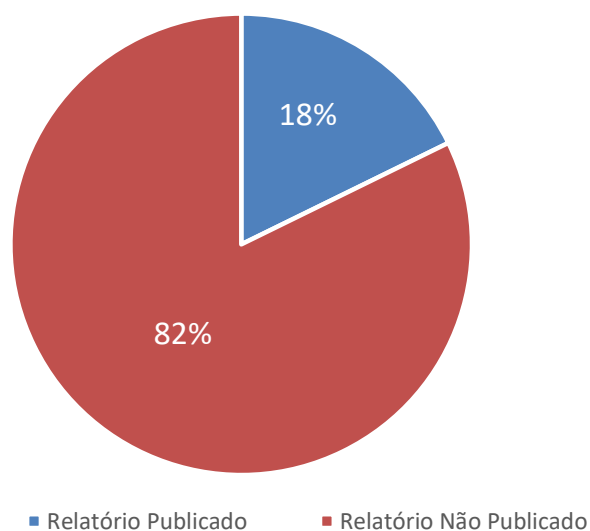
Para facilitar a visualização da análise apresentam-se os dados analisados, separando entre ORD e comercializadores com mais de 60 000 clientes ou pontos de entrega (Figura 58) e restantes ORD e comercializadores (Figura 59).

Figura 58 - Publicação atempada do relatório da qualidade de serviço no respetivo sítio na internet (ORD e comercializadores com mais de 60 000 clientes ou pontos de entrega)



A maioria dos agentes com mais de 60 000 clientes ou pontos de entrega cumpriu a obrigação de publicação do relatório a 31 de maio de 2022.

Figura 59- Publicação atempada do relatório da qualidade de serviço no respetivo sítio na internet (ORD e comercializadores com menos de 60 000 clientes ou pontos de entrega)



A maioria dos agentes com menos de 60 000 clientes ou pontos de entrega não cumpriu a obrigação de publicação do relatório atempadamente a 31 de maio de 2022.



## **CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES**

A ERSE prosseguirá as diligências para que se cumpram as obrigações regulamentares junto das diversas entidades abrangidas, esclarecendo dúvidas sobre a informação a reportar.



## ANEXO – INDICADOR DO ATENDIMENTO PRESENCIAL POR CENTRO DE ATENDIMENTO

### I. COMERCIALIZADORES

Comercializador	Atendimentos presenciais com tempo de espera até 20 minutos
<b>A Celer (CUR)</b>	<b>100,00%</b>
Sede da Cooperativa	100,00%
<b>A Lord (COM)</b>	<b>100,00%</b>
Sede	100,00%
<b>A Lord (CUR)</b>	<b>100,00%</b>
Sede	100,00%
<b>Beiragás (CURR)</b>	<b>89,69%</b>
Loja do Cidadão de Castelo Branco (1)	90,57%
Loja do Cidadão da Guarda (2)	89,25%
Loja da Covilhã – Revendedor GPL- Nevegás (3)	
Loja do Cidadão de Viseu (4)	89,05%
Loja de Lamego- Jovigás (5)	
<b>C. E. de Loureiro (CUR)</b>	<b>100,00%</b>
Cooperativa Eléctrica de Loureiro, CRL - Sede	100,00%
<b>C. E. S. Simão de Novais (CUR)</b>	<b>100,00%</b>
Sede	100,00%
<b>CEVE (CUR)</b>	<b>100,00%</b>
Sede	100,00%
<b>Dianagás (CUR)</b>	<b>100,00%</b>
Loja de Évora (46)	100,00%
<b>Dourogás</b>	<b>100,00%</b>
Arcos de Valdevez	100,00%
Macedo de Cavaleiros	100,00%
Mirandela	100,00%
Peso da Régua	100,00%
Póvoa de Lanhoso	100,00%
Vila Real	100,00%
<b>Duriensegás (CUR)</b>	<b>100,00%</b>
Loja Bragança - Bairro Artur Mirandela (53)	100,00%
Loja Vila Real - Miguel Torga (54)	100,00%
<b>EDP Comercial</b>	<b>93,46%</b>
Almada	98,47%
Amadora	98,66%
Cascais	96,65%

Castelo Branco	97,16%
Gaia	88,18%
Guimarães	88,90%
LC Braga	85,23%
LC Laranjeiras	85,75%
Lisboa MP	95,11%
Matosinhos	97,80%
Paivas (Seixal)	87,40%
<b>Endesa</b>	<b>89,98%</b>
Loja do Cidadão do Porto	90,76%
Loja Cidadão Laranjeiras	89,53%
<b>Galp Power</b>	<b>92,49%</b>
Loja Bragança - Bairro Artur Mirandela (53)	99,94%
Loja Casa Música (51)	98,71%
Loja Cidadão Braga (56)	89,23%
Loja Cidadão de Marvila (14)	88,75%
Loja Cidadão de Vila Nova de Gaia (45)	90,04%
Loja Cidadão Penafiel (58)	85,19%
Loja Cidadão Santarém (57)	91,77%
Loja Cidadão São João da Madeira (37)	89,23%
Loja Cidadão Setúbal (42)	98,95%
Loja de Almada (41)	99,49%
Loja de Beja (40)	98,76%
Loja de Évora (46)	100,00%
Loja de Faro (39)	90,01%
Loja do Cidadão Aveiro (34)	88,54%
Loja do Cidadão Coimbra (33)	88,11%
Loja do Cidadão da Guarda (2)	90,63%
Loja do Cidadão das Laranjeiras (11)	86,16%
Loja do Cidadão de Cascais (13)	100,00%
Loja do Cidadão de Castelo Branco (1)	92,18%
Loja do Cidadão de Odivelas (12)	89,02%
Loja do Cidadão de Viseu (4)	89,08%
Loja Porto (47)	90,09%
Loja Vila Real - Miguel Torga (54)	99,94%
<b>Goldenergy</b>	<b>94,15%</b>
Braga	95,78%
LC Laranjeiras	91,62%
LC Porto	77,80%
Vila Real	95,44%
<b>Iberdrola</b>	<b>88,51%</b>
Almada	88,99%
Aveiro	89,81%
Braga	97,16%

Faro	100,00%
Gondomar	82,12%
Maia	97,74%
Matosinhos	79,06%
Moscavide	90,68%
Sta. Maria da Feira	77,97%
Vila Nova de Gaia	90,87%
Viseu	93,19%
CMI Laranjeiras [Lisboa]	98,79%
Cacém	85,13%
Laranjeiras [Lisboa]	84,75%
<b>Lisboagás Comercialização</b>	<b>91,10%</b>
Loja Cidadão de Marvila (14)	91,58%
Loja do Cidadão das Laranjeiras (11)	87,71%
Loja do Cidadão de Cascais (13)	100,00%
Loja do Cidadão de Odivelas (12)	89,75%
<b>Lusitaniagás Comercialização</b>	<b>89,14%</b>
Loja Cidadão São João da Madeira (37)	90,69%
Loja do Cidadão Aveiro (34)	87,00%
Loja do Cidadão Coimbra (33)	90,29%
<b>Medigás (CURR)</b>	<b>86,79%</b>
Loja de Faro (39)	86,79%
<b>Meo Energia</b>	<b>91,38%</b>
SEDE Ptlive	100,00%
Restantes 185 lojas do parceiro Meo	91,34%
Meo Energia-Rua europa	100,00%
<b>Paxgás (CURR)</b>	<b>99,69%</b>
Loja de Beja (40)	99,69%
<b>Setgás Comercialização</b>	<b>97,13%</b>
Loja de Almada (41)	99,56%
Loja de Setúbal (42)	88,51%
<b>Sonorgás (CURR)</b>	<b>100,00%</b>
Arcos de Valdevez	100,00%
Macedo de Cavaleiros	100,00%
Mirandela	100,00%
Peso da Régua	100,00%
Póvoa de Lanhoso	100,00%
<b>SU Eletricidade</b>	<b>99,30%</b>
Aveiro	99,66%
Beja	99,59%
Braga	99,43%
Bragança	99,86%
Castelo Branco	99,76%
Coimbra	99,08%

Évora	99,92%
Faro	97,64%
Guarda	99,29%
Leiria	99,06%
Portalegre	99,87%
Porto	99,74%
Setúbal	98,70%
Viana do Castelo	99,61%
Vila Real	99,60%
Viseu	99,73%
LISBOA	99,67%
SANTAREM	97,16%
<b>Tagusgás (CURR)</b>	<b>93,68%</b>
Santarém	100,00%
Loja de Santarém (45)	93,33%
<b>Total Geral</b>	<b>94,01%</b>

## II. ORD

<b>ORD</b>	<b>Atendimentos presenciais com tempo de espera até 20 minutos</b>
<b>A Celer (ORD)</b>	<b>100,00%</b>
Sede da cooperativa	100,00%
<b>A Lord (ORD)</b>	<b>100,00%</b>
Sede	100,00%
<b>Beiragás (ORD)</b>	<b>99,28%</b>
Beiragás - LOJA DISTRIBUIÇÃO BEIRAGÁS (11)	99,28%
<b>C. E. de Loureiro (ORD)</b>	<b>100,00%</b>
Cooperativa Eléctrica de Loureiro (sede)	100,00%
<b>C. E. S. Simão de Novais (ORD)</b>	<b>100,00%</b>
Sede	100,00%
<b>CEVE (ORD)</b>	<b>100,00%</b>
Sede	100,00%
<b>Dianagás (ORD)</b>	<b>96,88%</b>
Dianagás - LOJA DISTRIBUIÇÃO DIANAGÁS (47)	96,88%
<b>Duriensegás (ORD)</b>	<b>98,72%</b>
Duriensegás - LOJA DISTRIBUIÇÃO DURIENSEGÁS (60)	98,72%
<b>EDA</b>	<b>97,51%</b>
Angra do Heroísmo - Terceira	98,57%
Horta - Faial	96,35%
Levada - São Miguel	98,14%
Matriz de Ponta Delgada	97,92%
Praia da Vitória - Terceira	95,48%

Ribeira Grande - São Miguel	97,28%
<b>EEM</b>	<b>93,83%</b>
Loja da Sede	98,63%
Loja de Machico	95,32%
Loja do Cidadão	96,06%
<b>E-Redes</b>	<b>94,77%</b>
Laranjeiro	97,95%
Lisboa	95,57%
Loures	94,65%
Porto	89,67%
Sintra	99,22%
<b>Lisboagás (ORD)</b>	<b>99,60%</b>
Lisboagás - LOJA DISTRIBUIÇÃO LISBOAGÁS (70)	99,60%
<b>Lusitaniagás (ORD)</b>	<b>98,55%</b>
Lusitaniagás – LOJA DISTRIBUIÇÃO LUSITANIAGÁS (80)	98,55%
<b>Medigás (ORD)</b>	<b>100,00%</b>
Medigás – LOJA DISTRIBUIÇÃO MEDIGÁS (50)	100,00%
<b>Paxgás (ORD)</b>	<b>100,00%</b>
Paxgás – LOJA DISTRIBUIÇÃO PAXGÁS (55)	100,00%
<b>Setgás</b>	<b>92,65%</b>
Setgás – LOJA DISTRIBUIÇÃO SETGÁS (65)	92,65%
<b>Sonorgás (ORD)</b>	<b>100,00%</b>
Arcos de Valdevez	100,00%
Macedo de Cavaleiros	100,00%
Mirandela	100,00%
Peso da Régua	100,00%
Póvoa de Lanhoso	100,00%
<b>Tagusgás (ORD)</b>	<b>100,00%</b>
Tagusgás – LOJA DISTRIBUIÇÃO TAGUSGÁS	100,00%
<b>Total Geral</b>	<b>96,10%</b>

ERSE- Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos

Rua Dom Cristóvão da Gama, 1 – 3.º

1400- 113 Lisboa

Telefone: 213 033 200

email: [erse@erse.pt](mailto:erse@erse.pt)

[www.erse.pt](http://www.erse.pt)