

## Comunicado

### **Relatório da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico em 2013**

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

De uma forma geral, a qualidade de serviço verificada em 2013 manteve a tendência de melhoria registada nos últimos anos na vertente comercial, enquanto na vertente técnica se verificou um comportamento misto, influenciado pelo impacto de algumas condições atmosféricas extremas.

Na vertente técnica, o ano de 2013 ficou marcado pela ocorrência de condições atmosféricas desfavoráveis ao desempenho das redes. No caso da Rede Nacional de Transporte (RNT), operada pela Rede Elétrica Nacional (REN), após um ano em que não se verificaram interrupções longas, em 2013 ocorreram 3 interrupções longas de fornecimento e 2 interrupções com duração entre 1 e 3 minutos. No entanto, a evolução dos indicadores gerais mostra que este ano correspondeu àquele em que a RNT apresentou o segundo melhor desempenho desde que existem registos. Relativamente às redes de alta, média e baixa tensão operadas pela EDP Distribuição, depois de em 2012 terem sido atingidos os melhores resultados na totalidade dos indicadores gerais da continuidade de serviço desde que existem registos, verificou-se em 2013 uma redução no respetivo nível de desempenho.

Em relação à qualidade da onda de tensão, em 2013 reforçou-se a abrangência do programa de monitorização permanente da qualidade da onda de tensão na Rede Nacional de Distribuição (RND), um esforço considerado pela ERSE como uma evolução positiva e identificado a nível europeu como uma prática a ser seguida por outros países.

No âmbito da qualidade de serviço comercial, os indicadores gerais mantém, em 2013, o bom desempenho do ano passado, destacando-se as melhorias no atendimento telefónico. Os indicadores individuais, porém, registaram em 2013 um aumento no número de incumprimentos, havendo, ainda assim, maior rigor nos procedimentos de pagamento automático de compensações.

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

Nesse sentido, em 2013 as empresas pagaram aos clientes ou transferiram para um fundo para melhoria da qualidade de serviço um total de 769,3 mil euros, dos quais 524,4 mil euros foram devidos a incumprimentos no âmbito da qualidade de serviço comercial e 244,9 mil euros relativos a incumprimentos de padrões individuais de continuidade de serviço.

O ano de 2013 destaca-se como um momento relevante na regulação da qualidade de serviço em Portugal, resultado da publicação do primeiro Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico (RQS SE) da responsabilidade da ERSE, conforme estabelecido na alteração de estatutos ocorrida em 2012.

O novo RQS SE, aprovado em outubro de 2013 pela ERSE, passou a ter uma abrangência nacional, incluindo Portugal continental, a Região Autónoma dos Açores e a Região Autónoma da Madeira e integrou, pela primeira vez, disposições relativas aos comercializadores que atuam em regime de mercado. Este novo quadro regulamentar foi o resultado das propostas de alteração identificadas pela ERSE ao longo dos últimos anos e dos comentários e sugestões recolhidos em sede de consulta pública.

Aceda ao [Relatório da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico 2013](#)

Lisboa, 10 de outubro 2014