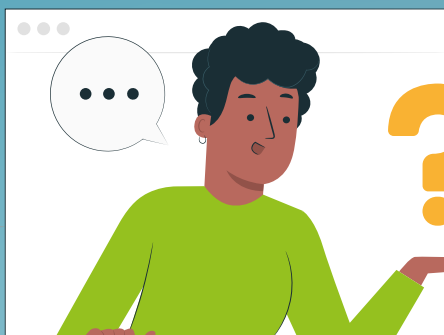
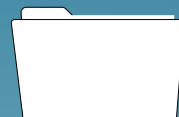




outubro, 2025

QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL

A ERSE é responsável pela **regulação do setor elétrico e do gás**.

Para além da regulamentação, através do Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS), a ERSE monitoriza os níveis de desempenho dos operadores de rede de distribuição e dos comercializadores na prestação de serviços aos clientes, e fiscaliza o cumprimento das regras.



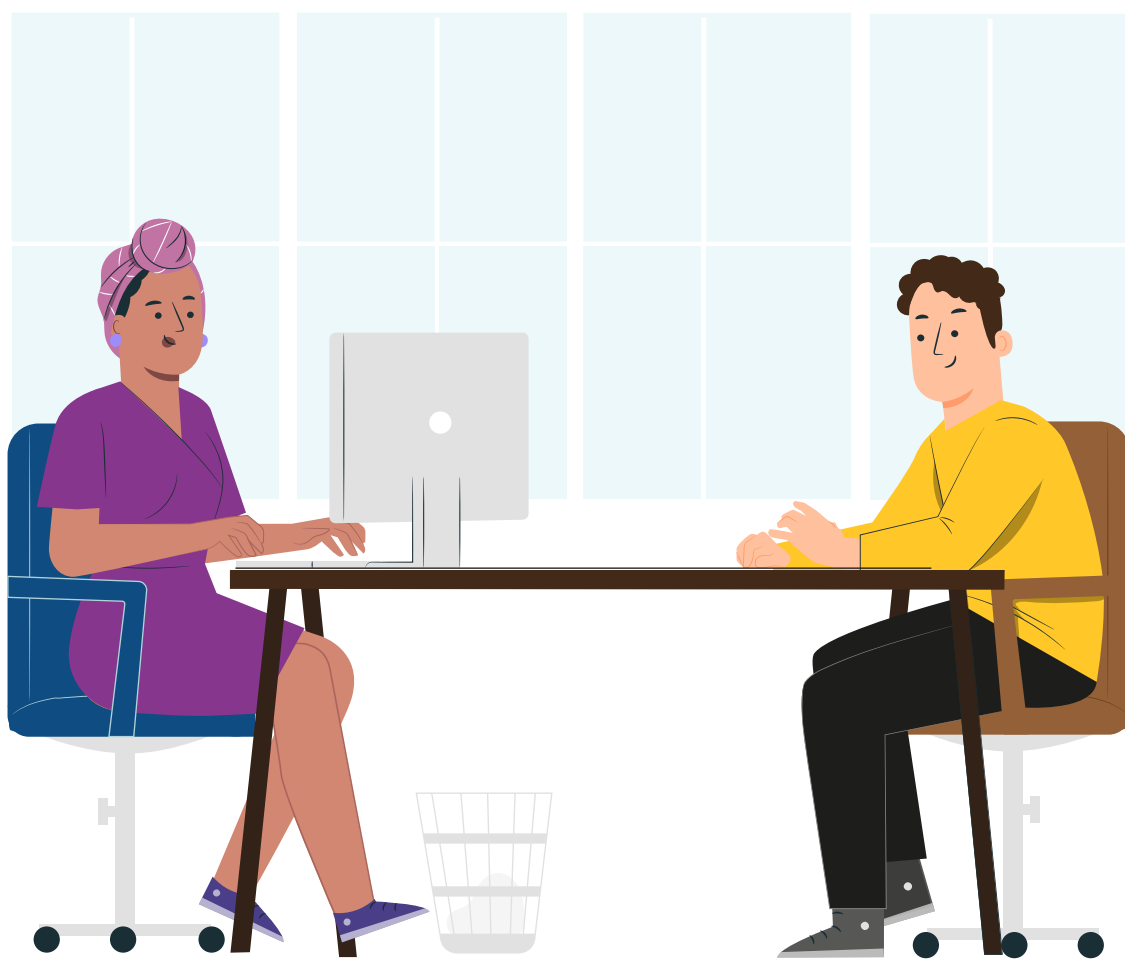
O QUE É A QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL?

É a qualidade no relacionamento comercial dos operadores de redes e dos comercializadores com os seus clientes.

Abrange temas como: o atendimento presencial e telefónico, a resposta a reclamações e a pedidos de informação, a leitura de contadores ou a prestação de serviços nas instalações dos clientes, seja localmente ou de forma remota.

Inclui ainda questões referentes a clientes com necessidades especiais e clientes prioritários.

Consulte os indicadores gerais da qualidade de serviço no [**Dashboard da Qualidade de Serviço Comercial**](#).



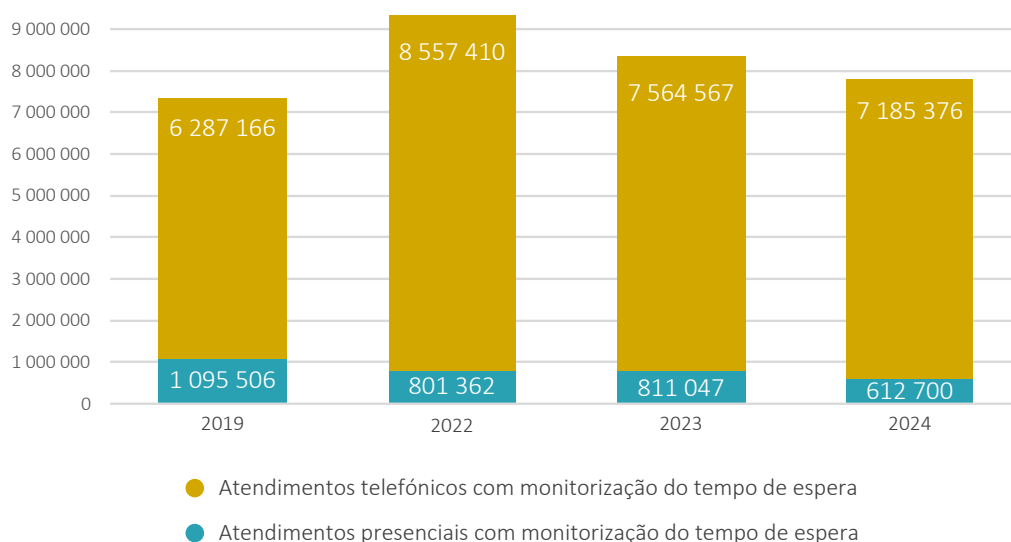
ATENDIMENTO

O atendimento, presencial ou telefónico, prestado aos clientes pelos respetivos comercializadores e operadores de rede de distribuição é um eixo fundamental na relação entre estes. O Regulamento da Qualidade de Serviço estabelece os meios de atendimento obrigatórios para os vários agentes do setor.

	Atendimento presencial	Atendimento telefónico	Atendimento escrito
Operadores de redes de distribuição	✓	✓	✓
Operadores de infraestruturas			✓
Comercializadores de último recurso	✓	✓	✓
Comercializadores (regime de mercado)		✓	✓

O atendimento telefónico merece destaque como meio de atendimento, pois é o mais utilizado pelos clientes.

Número de atendimentos telefónicos e presenciais (comercializadores)



Nota: Não foram considerados os anos de 2020 e 2021 uma vez que se trataram de anos atípicos por força da pandemia.

ATENDIMENTO PRESENCIAL

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

Em 2024, a afluência ao atendimento presencial dos comercializadores foi semelhante à do ano anterior. Os operadores de rede (ORD) viram a procura aumentar em 4%.

A grande maioria dos clientes tem atendimento presencial disponível, por serem fornecidos por comercializadores que disponibilizam esta forma de atendimento.

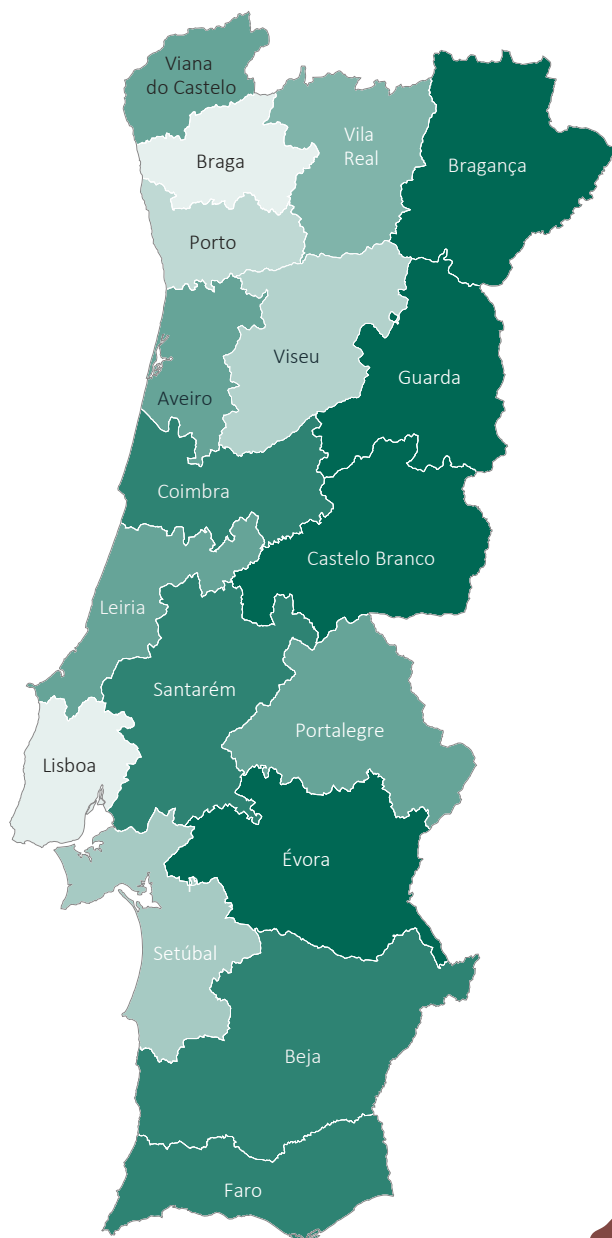
Os valores do indicador, quando aplicados globalmente aos ORD e aos comercializadores, representam um bom desempenho.

Como verificado nos mapas, a maioria dos atendimentos nos centros monitorizados tem um tempo de espera inferior a 20 minutos.



ATENDIMENTO PRESENCIAL

COMERCIALIZADORES

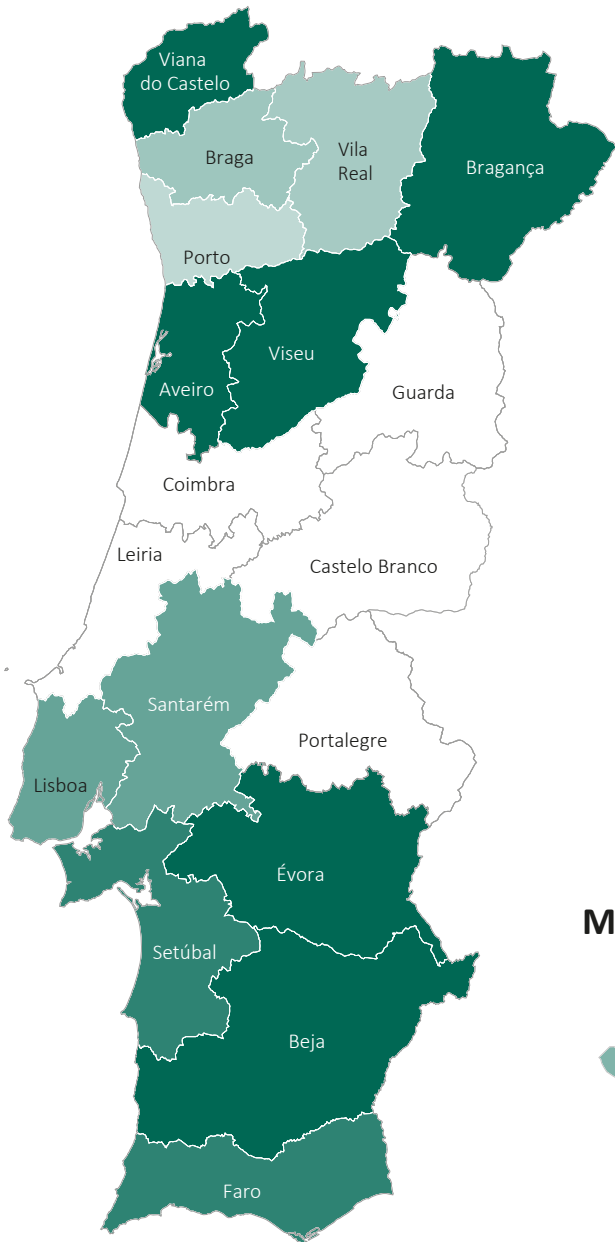


Distrito/Região	Percentagem de tempos de espera até 20 minutos
Bragança	99,4%
Guarda	99,1%
Castelo Branco	99,1%
Évora	99,1%
Santarém	98,6%
Coimbra	98,4%
Beja	98,3%
Faro	98,0%
Leiria	97,5%
Viana do Castelo	97,5%
Portalegre	97,2%
Aveiro	96,9%
Vila Real	96,2%
Setúbal	94,3%
Viseu	92,5%
Porto	91,3%
Braga	88,7%
Lisboa	86,1%

Nota: Os comercializadores em regime de mercado não atuam nas regiões autónomas. Nestas regiões, os dados do atendimento presencial estão nos ORD.



OPERADORES DE REDE (ELETRICIDADE E GÁS)



Distrito/Região	Percentagem de tempos de espera até 20 minutos
Beja	100,0%
Bragança	100,0%
Évora	100,0%
Viana do Castelo	100,0%
Viseu	100,0%
Aveiro	99,4%
Ilha Terceira	98,9%
Ilha de São Miguel	98,5%
Ilha do Faial	97,6%
Faro	97,4%
Setúbal	97,2%
Lisboa	96,9%
Santarém	94,6%
Ilha da Madeira	92,3%
Vila Real	90,7%
Braga	89,5%
Porto	86,0%
Ilha de Porto Santo	78,8%

MADEIRA

AÇORES

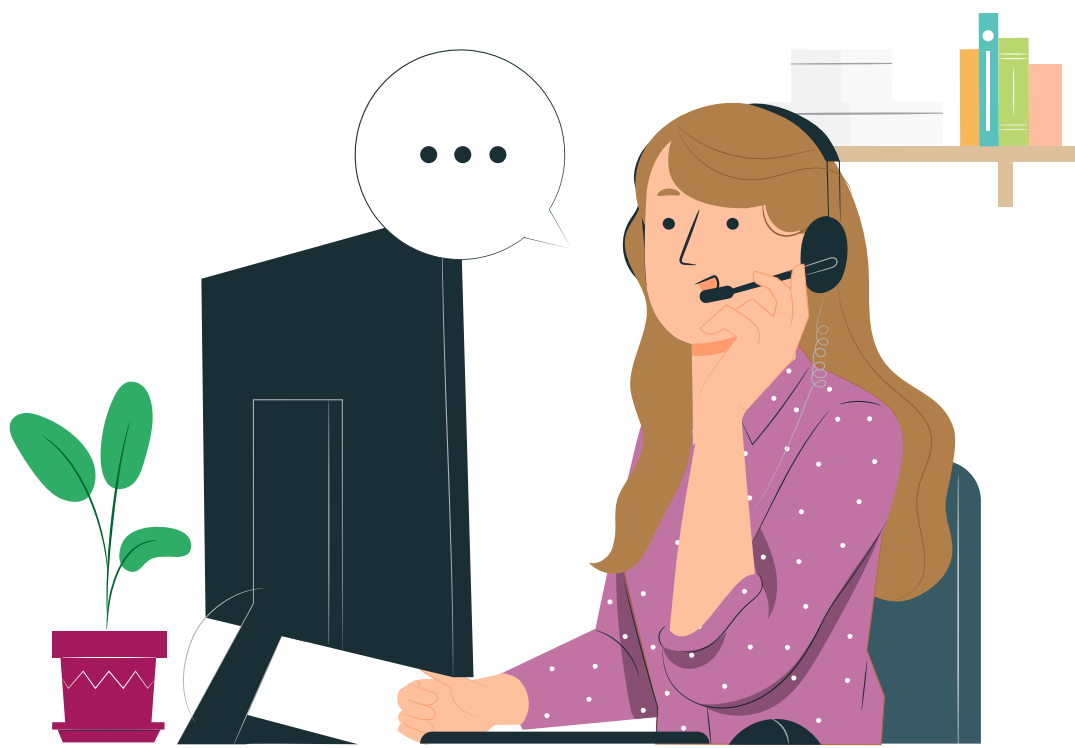
Nota: nas regiões a branco não há centros de atendimento dos ORD com monitorização de tempos de espera

ATENDIMENTO TELEFÓNICO COMERCIAL

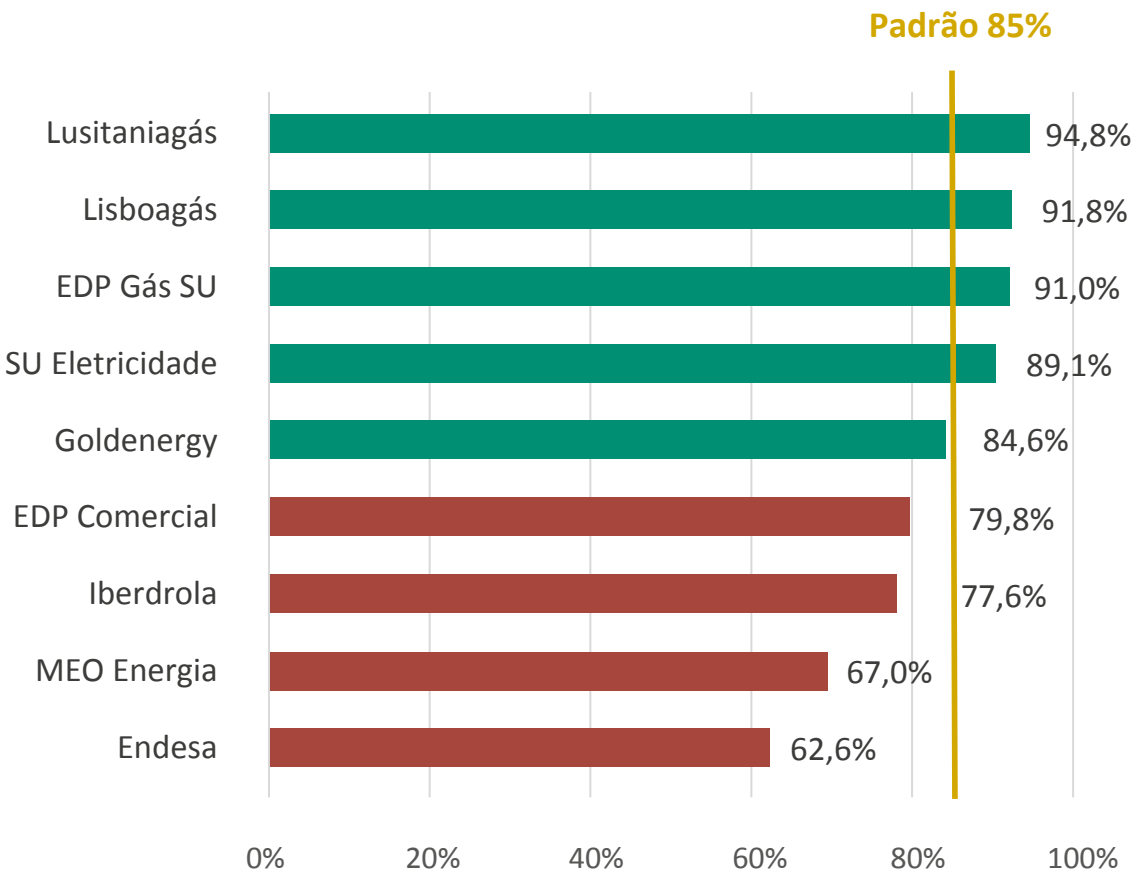
O atendimento telefónico comercial é disponibilizado pelos comercializadores e pelos operadores de redes de distribuição.

Em 2024, verificou-se uma melhoria do desempenho das empresas relativamente a 2023. Todavia, persistem situações em que as empresas não cumpriram o padrão do indicador previsto no RQS, pelo que a alguns clientes foi prestado um atendimento telefónico com uma espera acima da desejada.

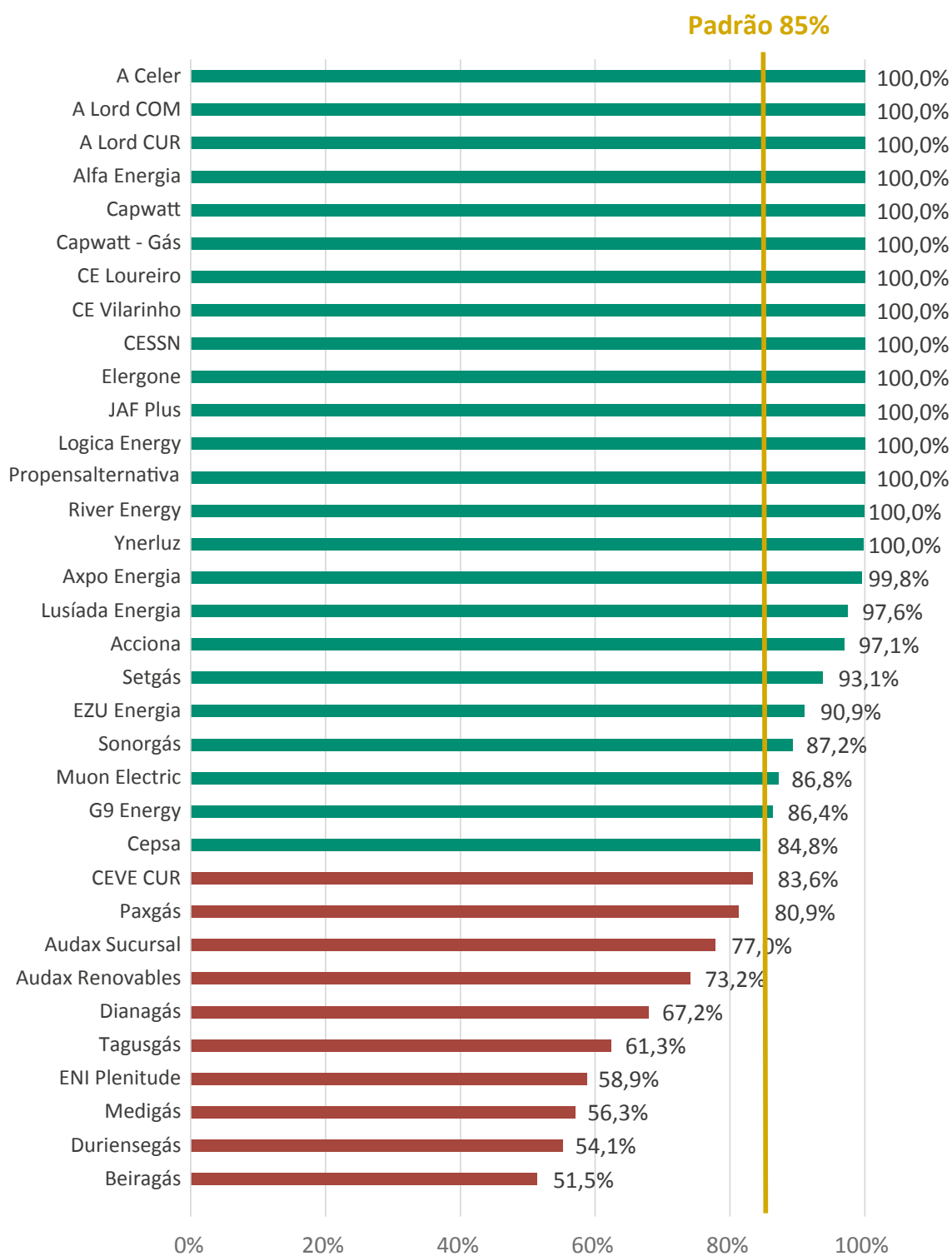
O desempenho das empresas melhorou em 2024, mas persistem situações de incumprimento do padrão previsto no RQS.



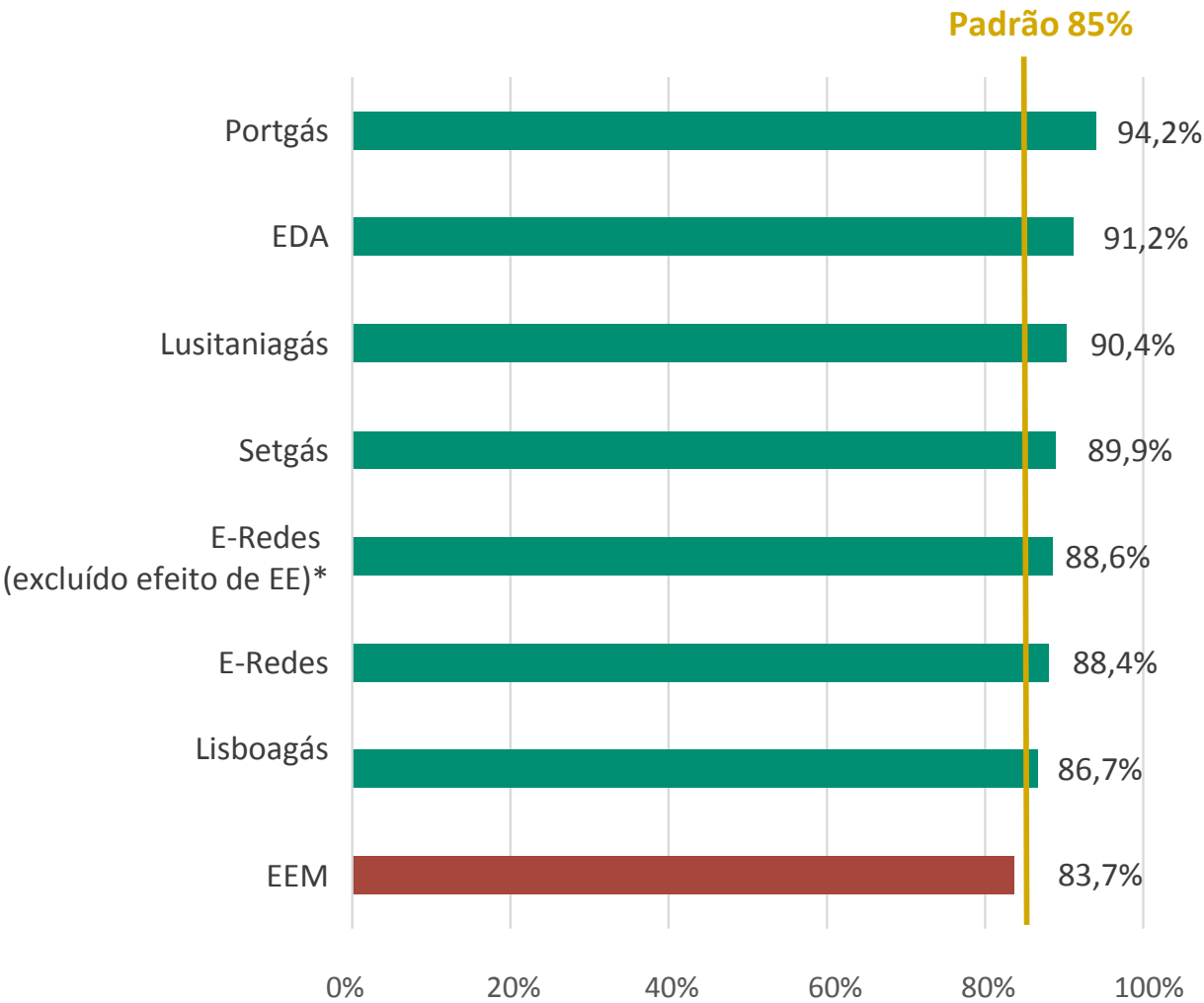
Indicador do atendimento telefónico comercial
(comercializadores com mais de 60 000 clientes)



Indicador do atendimento telefónico comercial (comercializadores com menos de 60 000 clientes)



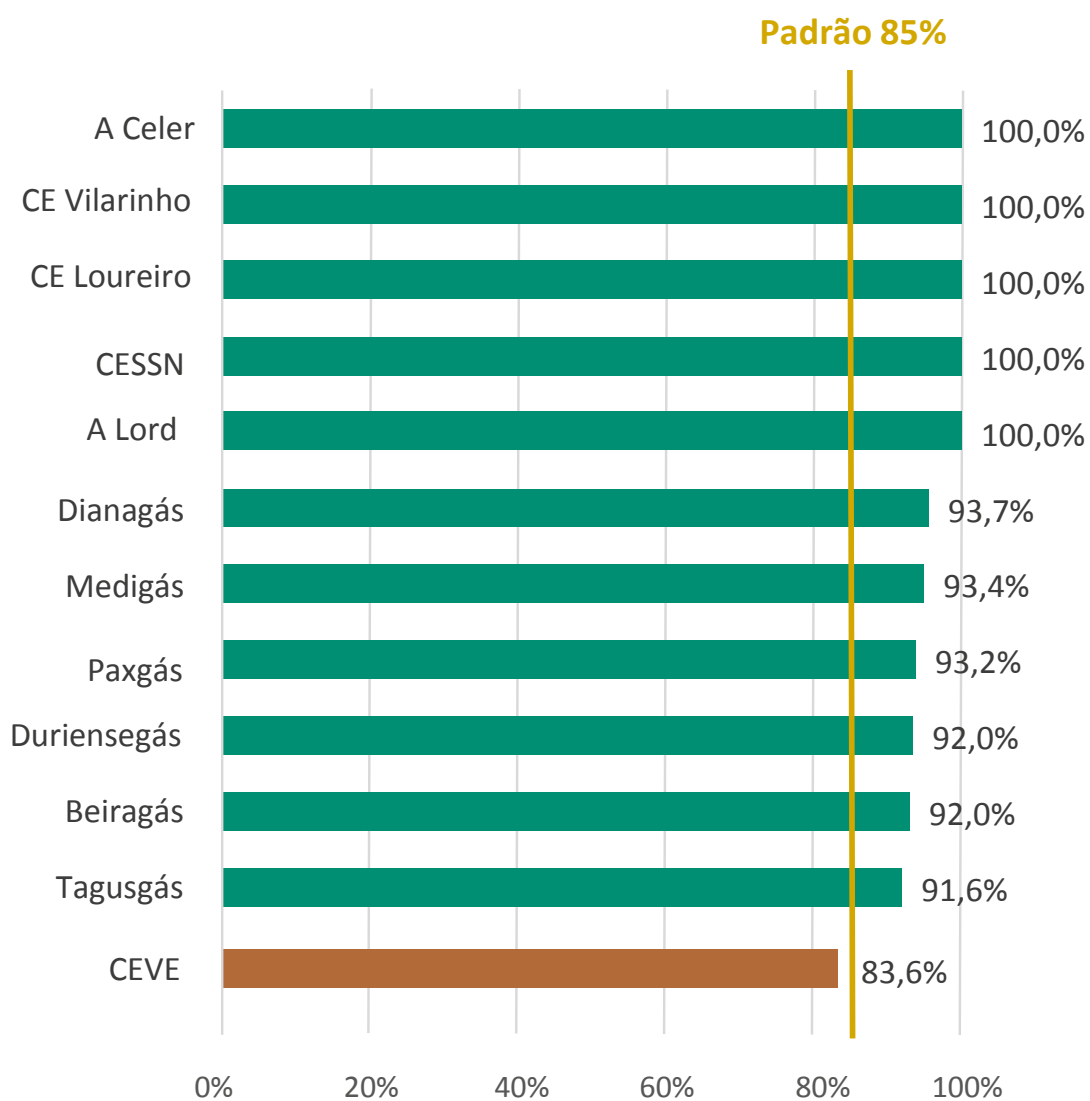
Indicador do atendimento telefónico comercial
(ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)



Nota: Em algumas situações - eventos excecionais - as ocorrências podem ser excluídas na comparação com o padrão.



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



RECLAMAÇÕES

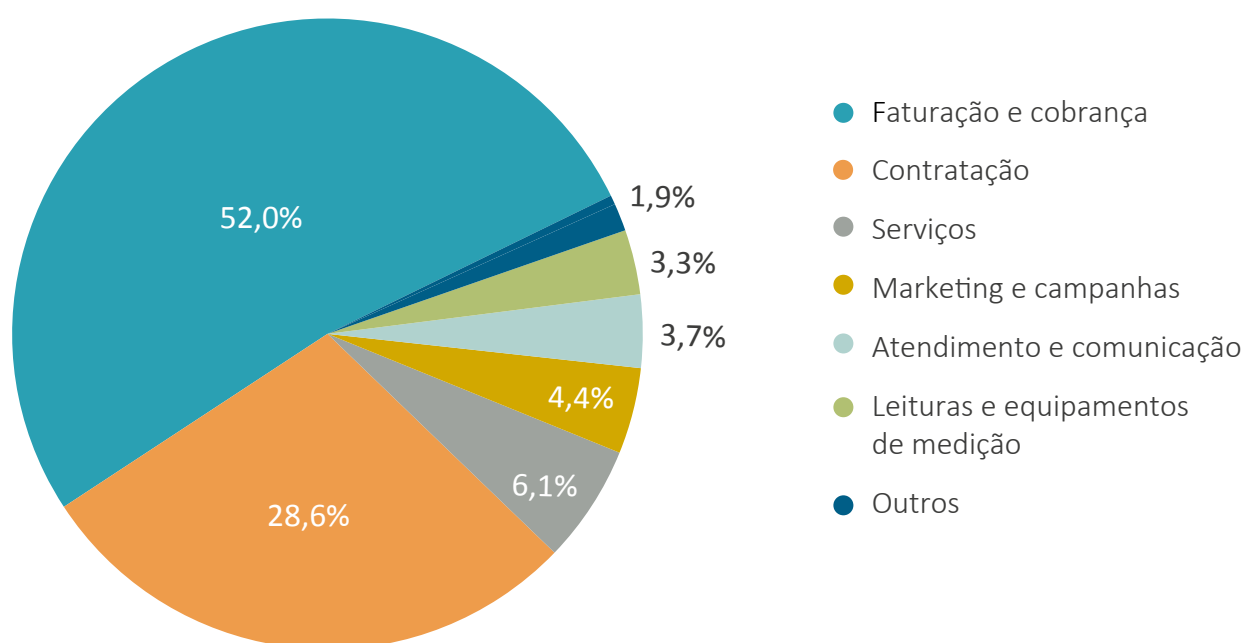
As reclamações são um tema que se reveste de grande importância para os consumidores.

O Regulamento da Qualidade de Serviço 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.

As empresas têm de responder a todas as reclamações.



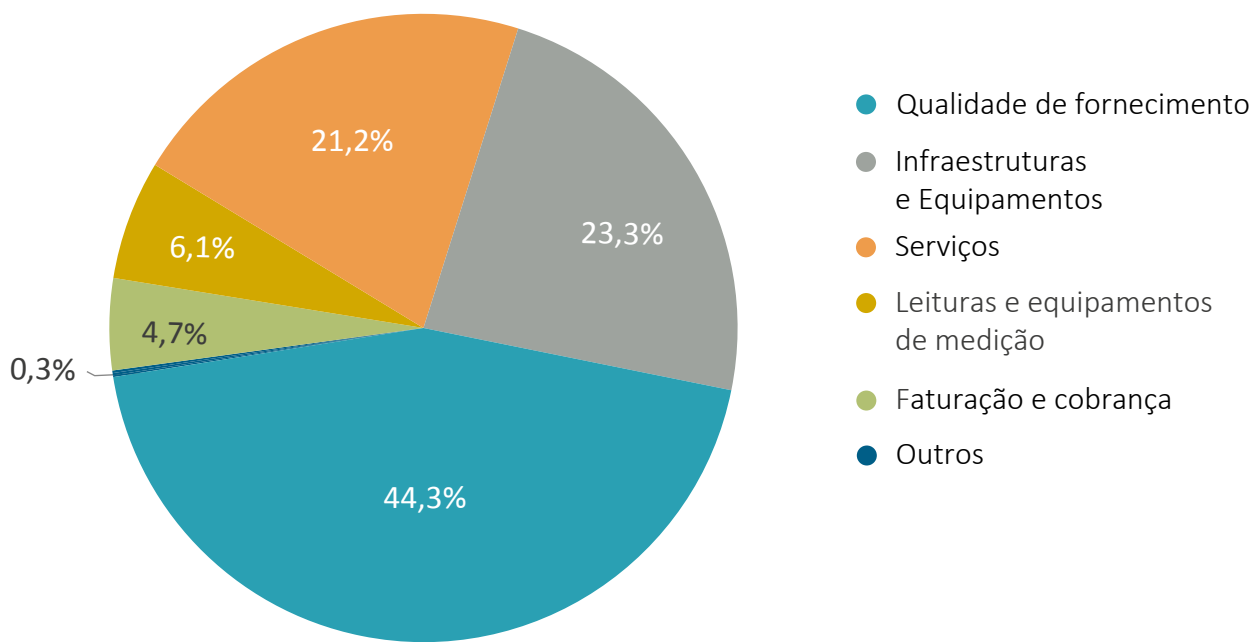
Temas de reclamações apresentadas aos comercializadores



A **percentagem de reclamações respondidas a tempo** pelos comercializadores foi de **94%** e o **tempo médio de resposta** foi de **5,6 dias úteis**, uma melhoria significativa relativamente a 2023.

O RQS estipula um prazo de resposta nunca superior a 15 dias úteis.

Temas de reclamações apresentadas
aos operadores de rede de distribuição



A **percentagem de reclamações respondidas a tempo** pelos ORD foi de **94%** e o **tempo médio de resposta** foi de **6,9 dias úteis**.



VISITA COMBINADA

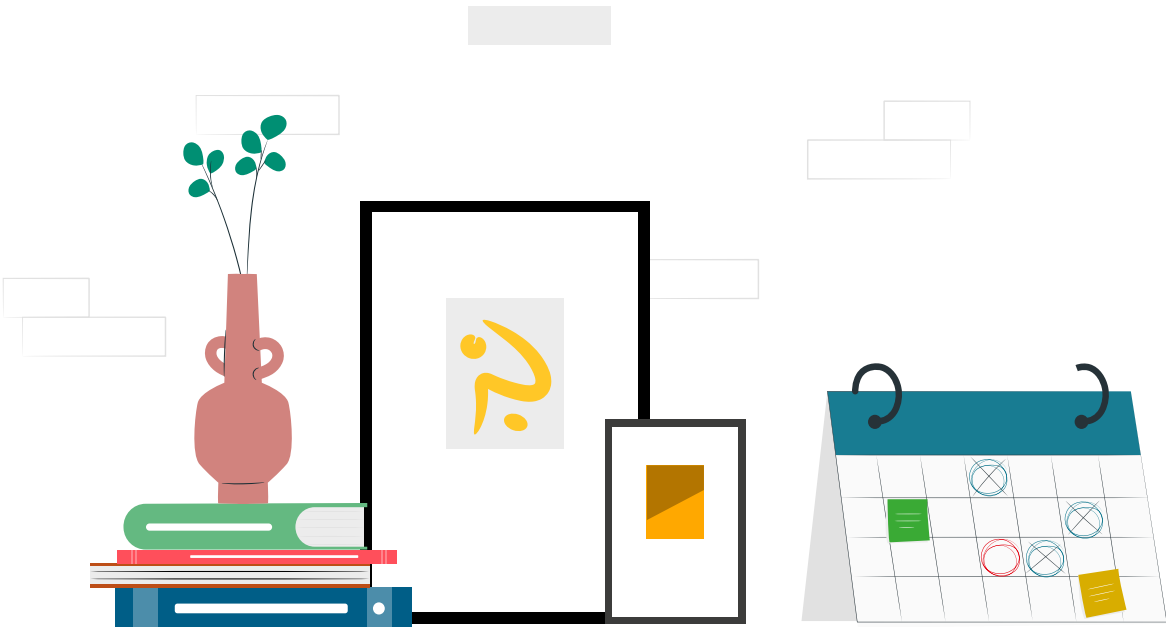
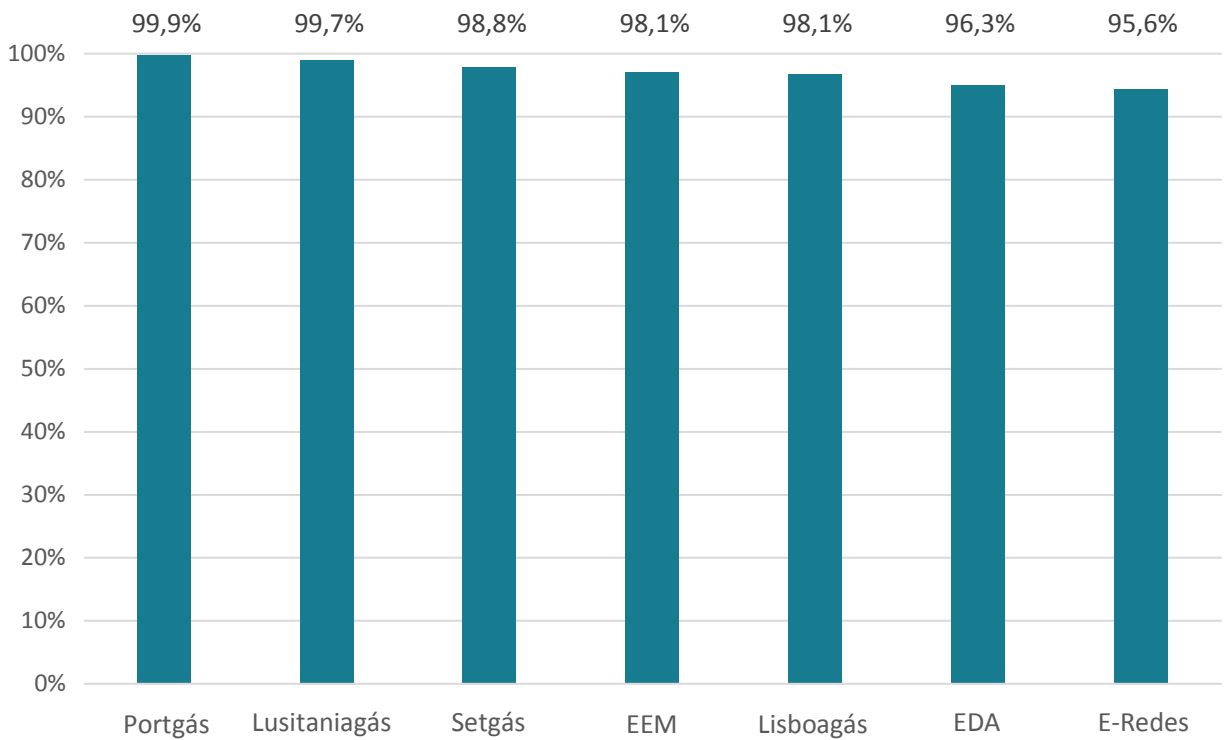
Os operadores de redes de distribuição realizam visitas combinadas quando têm necessidade de se deslocarem à instalação do cliente. O agendamento é feito entre o cliente e o respetivo comercializador, definindo um intervalo máximo de 2h30m para o início da visita. Caso haja um incumprimento são devidas compensações, de ambas as partes, no valor de 20 euros.

Existe também a possibilidade de desmarcar ou reagendar a visita até às 17h00 do dia útil anterior.

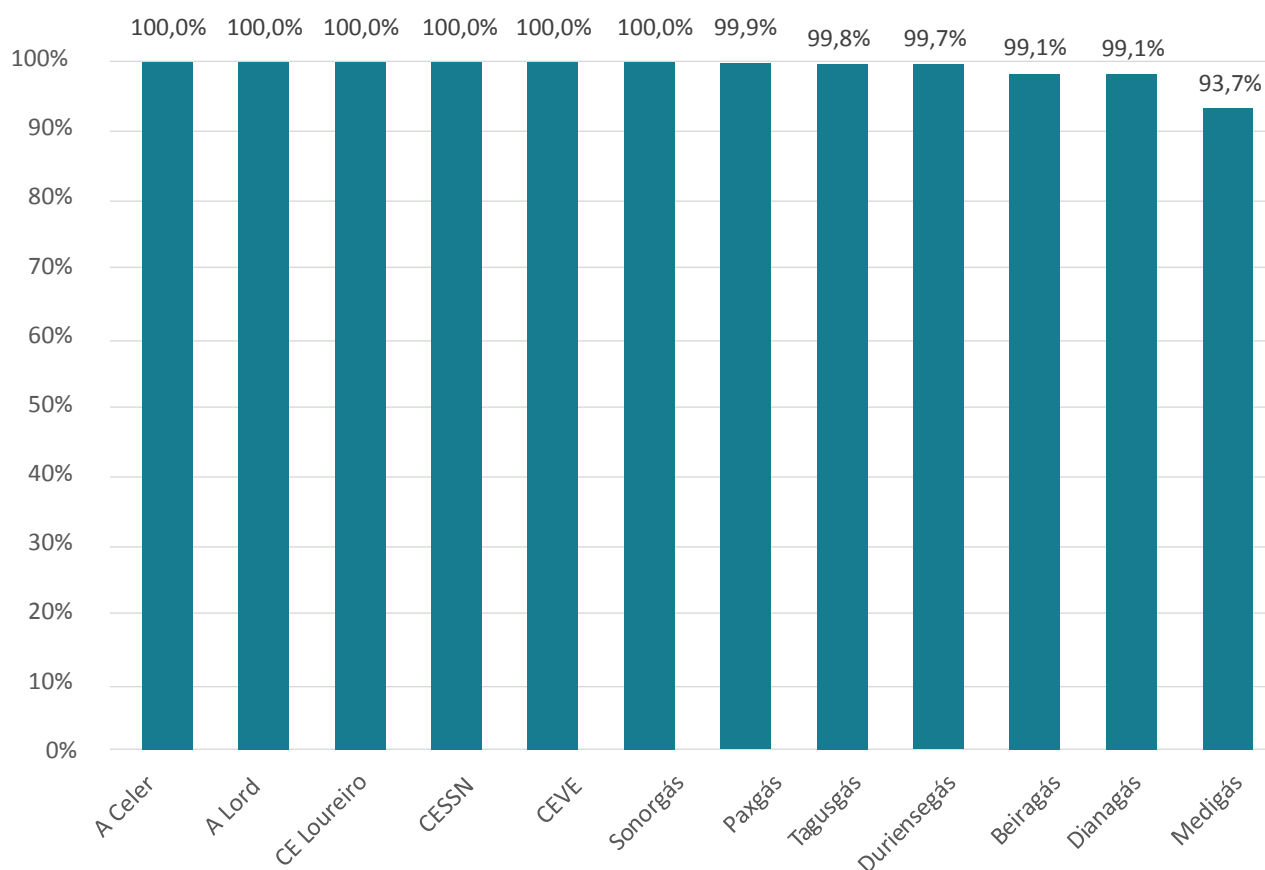
No setor elétrico, a grande maioria das visitas já não é necessária, sendo substituída por uma operação remota, possível pela integração em rede inteligente. Solução vantajosa para o cliente e para a empresa.



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



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



Globalmente, a percentagem de visitas combinadas iniciadas **dentro do intervalo de tempo** combinado foi de **96% no setor elétrico** e de **99% no setor do gás**.

A percentagem de **cancelamentos e reagendamentos** foi de **10% no setor elétrico** e de **14% no setor do gás**.

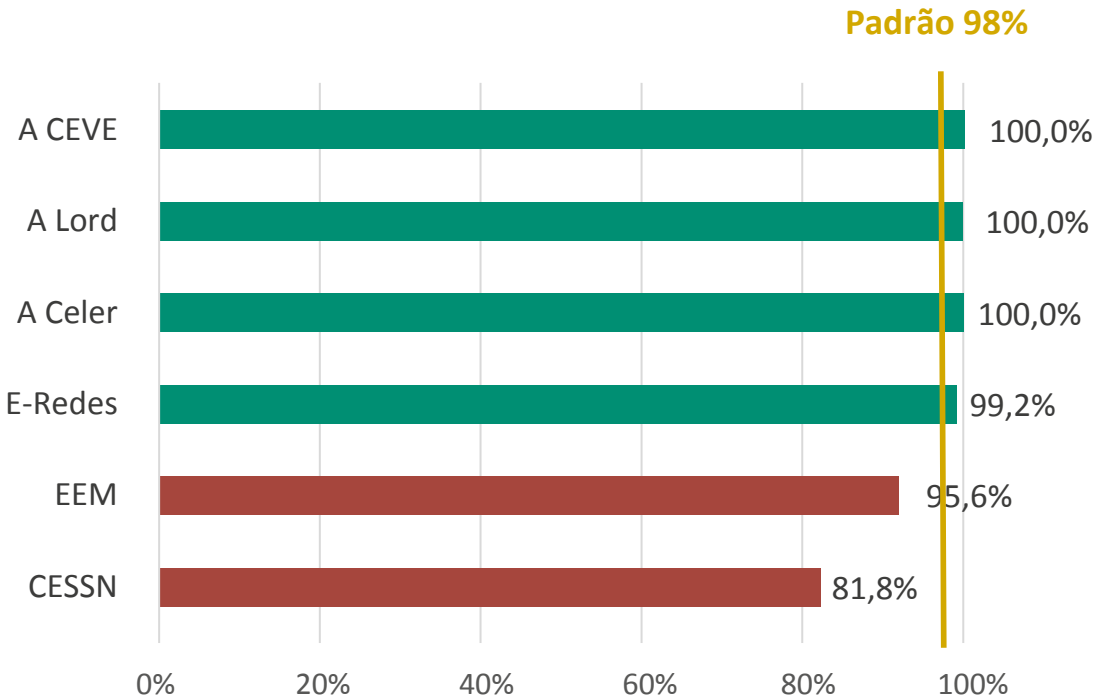
SERVIÇOS REMOTOS NO SETOR ELÉTRICO

No setor elétrico, sempre que possível, as intervenções nas instalações dos clientes devem ser realizadas de forma remota, isto é, evitando a deslocação do operador de rede. Estão previstos prazos consoante o tipo de operação a realizar que variam entre 60 minutos e 24 horas.

A avaliação do desempenho dos operadores de redes é efetuada tendo por base o cumprimento dos prazos regulamentares.

Em 2024, **99,2% dos serviços remotos foram prestados dentro dos prazos previstos.**

Desempenho nos serviços remotos



COMPENSAÇÕES

Operadores de redes de distribuição

ORD	Número de compensações pagas	Montante de compensações pago
Beiragás	14	280 €
CEVE	Sem informação	Sem informação
Dianagás	4	80 €
Duriensegás	10	200 €
EDA	41	820 €
EEM	471	9 420 €
E-Redes	93 567	1 871 340 €
Lisboagás	207	4 140 €
Lusitaniagás	65	1 300 €
Medigás	7	140 €
Paxgás	3	60 €
Portgás	103	2 060 €
Setgás	39	780 €
Sonorgás	2	40 €
Tagusgás	20	400 €

Quando há incumprimentos de obrigações individuais, devem ser pagas compensações.

Os ORD pagaram 1 891 060 euros referentes a 94 553 compensações.

Comercializadores

Comercializadores	Número de compensações pagas	Montante de compensações pago
Alfa Energia	Sem informação	1 452 €
Audax Renovables	2	36 €
Audax Sucursal	11	224 €
Beiragás	2	40 €
EDP Comercial	776	15 520 €
EDP Gás SU	2	40 €
Endesa	8 427	168 540 €
Enforcesco	Sem informação	49 €
EZU Energia	5	100 €
G9 Energy	5	100 €
Goldenergy	7	140 €
Iberdrola	4 702	94 040 €
JAF Plus	2	40 €
Lisboagás	18	360 €
Lusitaniagás	8	160 €
MEO Energia	4	80 €
Setgás	1	20 €
SU Eletricidade	536	10 720 €
Ynerluz	1	20 €

Os comercializadores pagaram 291 681 euros relativos a 14 509 compensações.



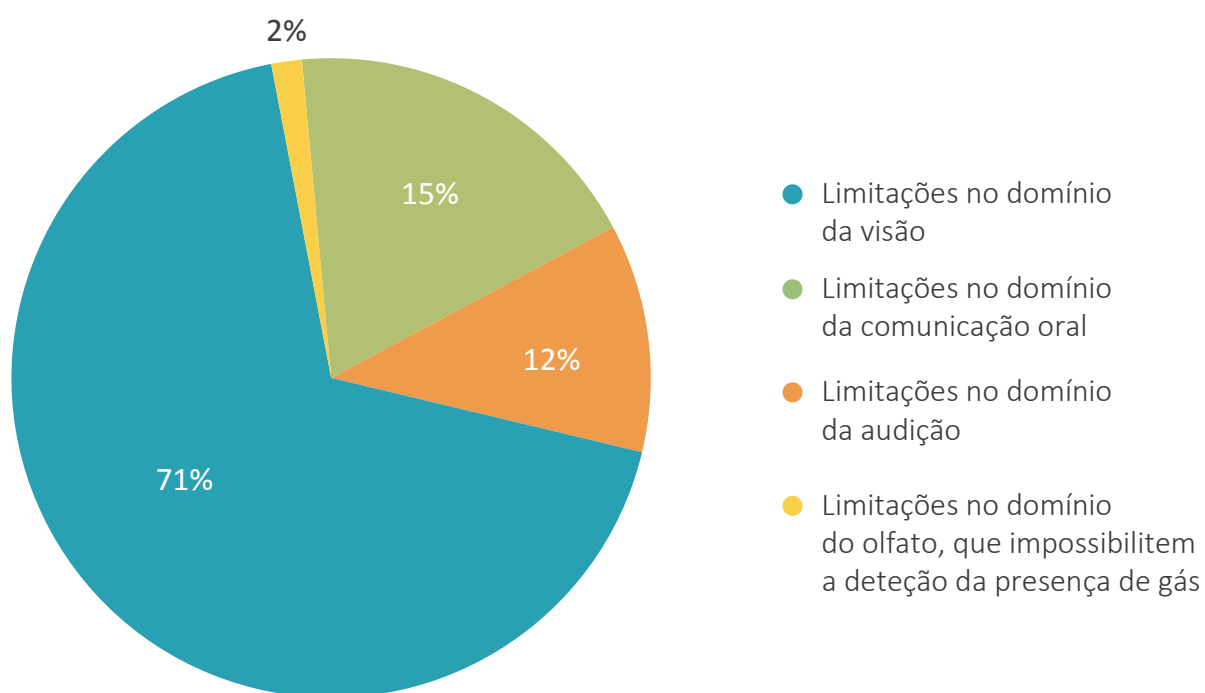
CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS

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. Os clientes que coabitem com pessoas com limitações no domínio do olfato são também considerados clientes com necessidades especiais.

Os comercializadores e operadores devem adotar as ações necessárias para garantir que o relacionamento comercial não é afetado pela limitação do cliente.



Proporção das categorias de clientes com necessidades especiais



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

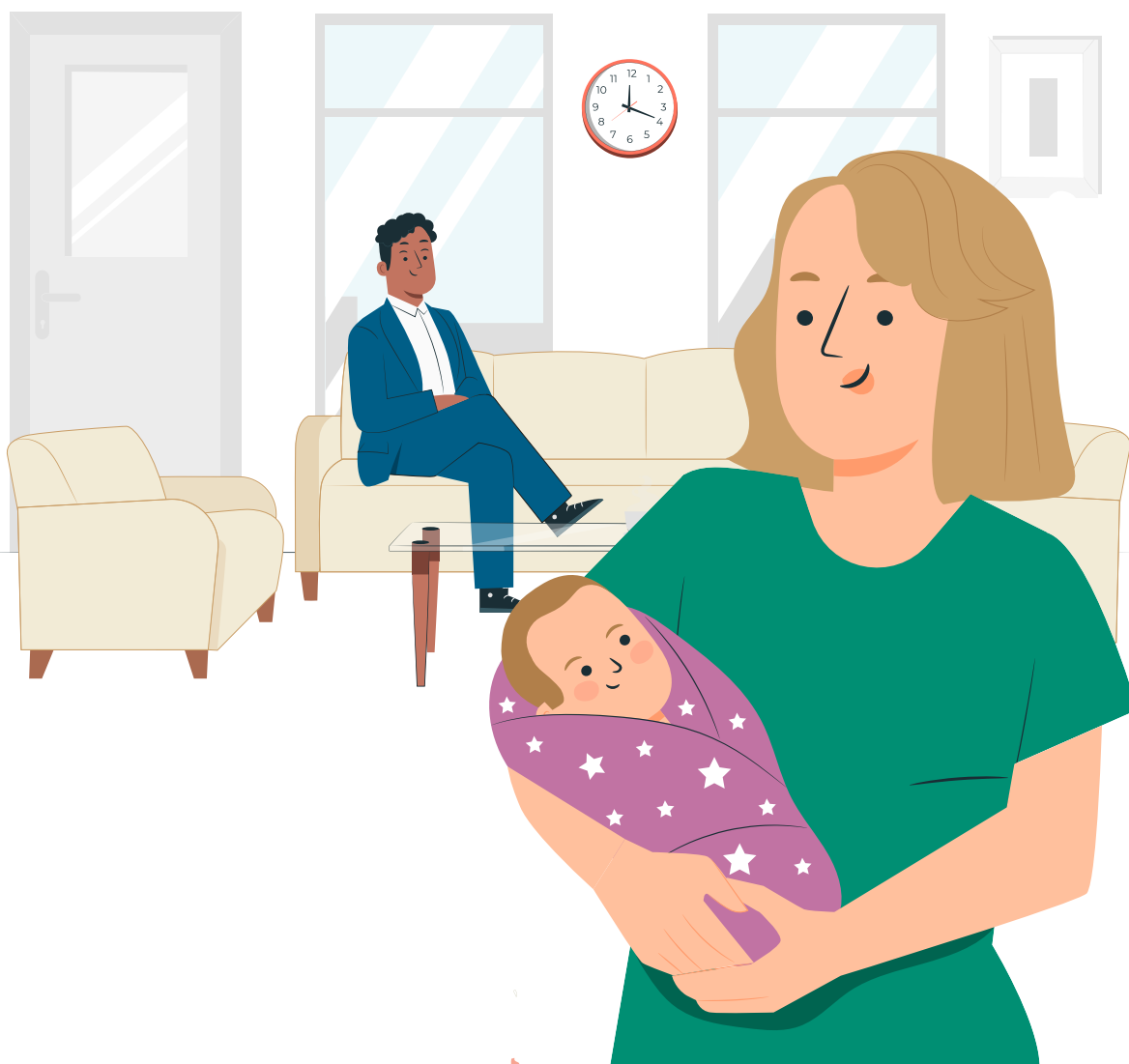


CLIENTES PRIORITÁRIOS

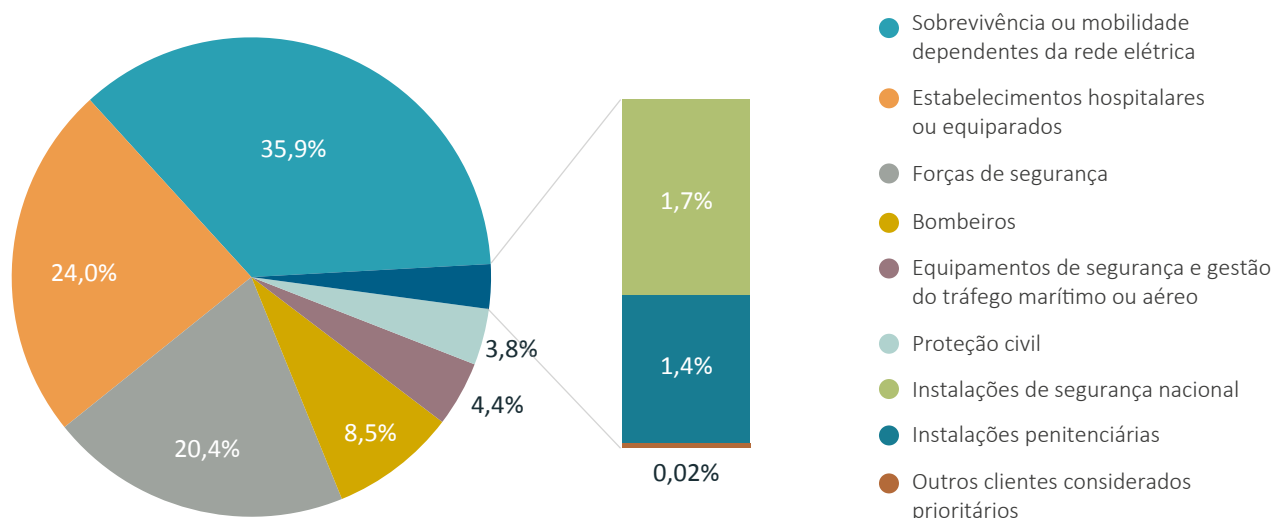
Os clientes prioritários são aqueles para os quais a sobrevivência ou a mobilidade dependam de equipamentos cujo funcionamento é assegurado pela rede elétrica.

São também prioritárias as instalações que prestem serviços fundamentais e para as quais a interrupção do fornecimento provoca graves alterações ao seu funcionamento.

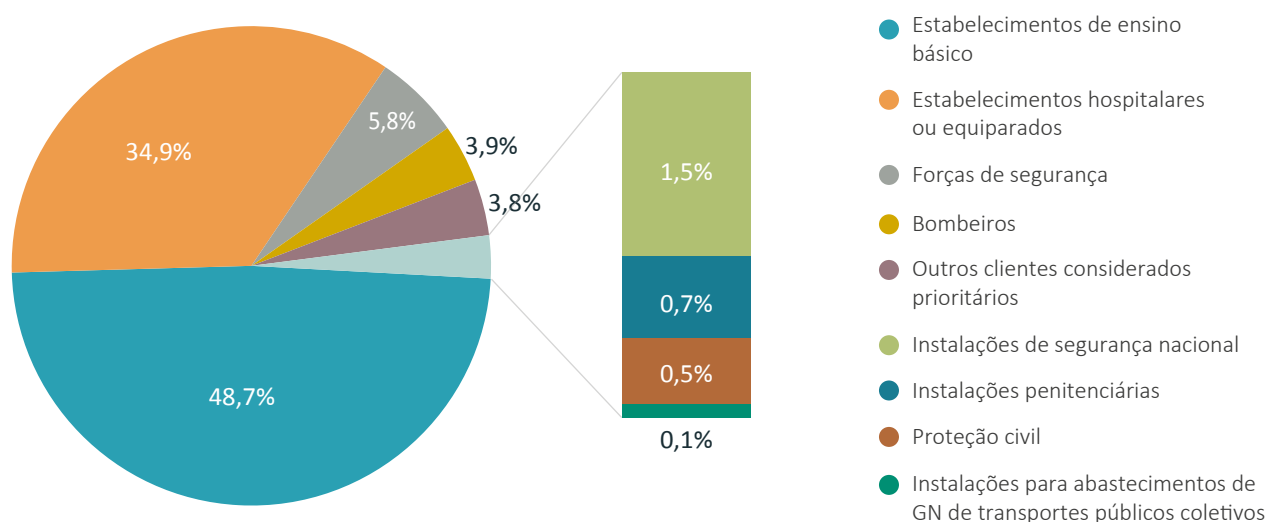
Os clientes para os quais o fornecimento de energia elétrica ou gás natural seja crítico, devem tomar medidas para lidar com situações de contingência.



Proporção das categorias de clientes prioritários - setor elétrico -



Proporção das categorias de clientes prioritários - setor do gás -



Os ORD devem manter o registo de clientes prioritários atualizado para que seja possível o restabelecimento mais rápido, em caso de avaria, ou o pré-aviso individualizado de interrupção de fornecimento (programado).

ATIVIDADES DA ERSE NA QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL

Monitorização

A ERSE analisa a informação reportada para monitorizar o desempenho das empresas e o cumprimento de obrigações regulamentares. A divulgação de informação permite também que os consumidores conheçam a qualidade do serviço prestado.

As empresas têm de enviar informação à ERSE trimestralmente. Em 2024, não cumpriram a obrigação de reporte à ERSE as seguintes entidades: A Eléctrica de Moreira de Cónegos, Casa do Povo de Valongo do Vouga, Cooproriz, Petrogal (Galp), Ibelectra, Junta de Freguesia de Cortes do Meio, Luzboa, Naturgy e Oeneo Energy. Os dados reportados pela Repsol continham incoerências que impossibilitaram a análise.

Os contactos regulares da ERSE junto das empresas permitem uma monitorização mais eficaz das diversas vertentes da qualidade de serviço comercial.

Análise de pedidos de informações e reclamações

A ERSE responde a pedidos de informação e tem intervenção em reclamações em que a empresa e o reclamante não chegam a acordo. Esta atividade permite uma monitorização adicional da qualidade do relacionamento comercial.

Fiscalização

Para verificar o cumprimento das obrigações legais e regulamentares, a ERSE faz auditorias, inspeções e ações de cliente mistério. Os resultados são divulgados na página da ERSE na internet.

