



QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL

PARTE I

ATENDIMENTO, PEDIDOS
DE INFORMAÇÃO E RECLAMAÇÕES

2025



FICHA TÉCNICA:

Título: Qualidade de Serviço Comercial dos Setores Elétrico e do Gás 2025 – Atendimento, pedidos de informação e reclamações

Edição: ERSE - Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos

ÍNDICE GERAL

1	INTRODUÇÃO.....	9
2	AÇÕES DE VERIFICAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DESENVOLVIDAS PELA ERSE	11
3	MEIOS DE ATENDIMENTO - ENQUADRAMENTO.....	15
4	ATENDIMENTO PRESENCIAL	19
4.1	Enquadramento.....	19
4.2	Caracterização	19
4.2.1	Indicador geral sobre o tempo de espera.....	21
4.2.2	Desistências e tempos médios de espera	23
4.3	Conclusões e recomendações	23
5	ATENDIMENTO TELEFÔNICO COMERCIAL	25
5.1	Enquadramento.....	25
5.2	Caracterização	25
5.2.1	Indicador geral sobre o tempo de espera.....	25
5.3	Conclusões e recomendações	33
6	ATENDIMENTO TELEFÔNICO DE AVARIAS E EMERGÊNCIAS – SETOR GÁS NATURAL.....	35
6.1	Enquadramento.....	35
6.2	Caracterização	35
6.2.1	Indicador geral sobre o tempo de espera.....	35
6.2.2	Tempos médios de espera e desistências.....	36
6.3	Conclusões e recomendações	37
7	ATENDIMENTO TELEFÔNICO DE AVARIAS – SETOR ELÉTRICO	39
7.1	Enquadramento.....	39
7.2	Caracterização	39
7.2.1	Indicador geral sobre o tempo de espera.....	39
7.2.2	Tempos médios de espera e desistências.....	40
7.3	Conclusões e recomendações	41
8	COMUNICAÇÃO DE LEITURAS – ATENDIMENTO TELEFÔNICO E OUTROS MEIOS.....	43
8.1	Enquadramento.....	43
8.2	Caracterização	43
8.3	Conclusões e recomendações	49
9	CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS	51
9.1	Enquadramento.....	51
9.2	Caracterização	51
9.3	Conclusões e recomendações	53
10	PEDIDOS DE INFORMAÇÃO.....	55

10.1	Enquadramento.....	55
10.2	Caracterização	55
10.2.1	Indicador geral sobre prazo de resposta	55
10.2.2	Temas	60
10.3	Conclusões e recomendações	61
11	RECLAMAÇÕES.....	63
11.1	Enquadramento.....	63
11.2	Caracterização	64
11.2.1	Prazos de resposta.....	64
11.2.2	Temas	69
11.2.3	Compensações.....	70
11.2.4	Intervenção da ERSE em reclamações	73
11.3	Conclusões e recomendações	74
	ANEXO I – INDICADOR DO ATENDIMENTO PRESENCIAL POR CENTRO DE ATENDIMENTO	75
I.	Comercializadores	76
II.	Operadores de redes de distribuição	81

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 4.1-1 – Publicação do relatório da qualidade de serviço no respetivo sítio na internet	13
Figura 4.1-1 – Evolução da proporção e número de atendimentos telefónico e presencial (operadores de rede de distribuição)	16
Figura 4.1-2 – Evolução da proporção e número de atendimentos telefónico e presencial (comercializadores).....	16
Figura 4.2-1 – Proporção de comercializadores com atendimento presencial.....	20
Figura 4.2-2 – Proporção de clientes com atendimento presencial	21
Figura 4.2-3 – Distribuição geográfica do indicador do atendimento presencial - ORD (eletricidade e gás).....	22
Figura 4.2-4 – Distribuição geográfica do indicador do atendimento presencial – comercializadores (eletricidade e gás).....	22
Figura 5.2-1 – Indicador do atendimento telefónico comercial (comercializadores com mais de 60 000 clientes).....	26
Figura 5.2-2 – Indicador do atendimento telefónico comercial (comercializadores com menos de 60 000 clientes).....	27
Figura 5.2-3 – Indicador do atendimento telefónico comercial (ORD com mais de 60 000 clientes)	28
Figura 5.2-4 – Indicador do atendimento telefónico comercial (ORD com menos de 60 000 clientes)	29
Figura 5.2-5 – Tempos médios de espera e percentagens de desistências (comercializadores com mais de 60 000 clientes)	30
Figura 5.2-6 – Tempos médios de espera e percentagens de desistências (comercializadores com menos de 60 000 clientes).....	31
Figura 5.2-7 – Tempos médios de espera e percentagens de desistências (ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)	32
Figura 5.2-8 – Tempos médios de espera e percentagens de desistências (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)	33
Figura 6.2-1 – Indicador do atendimento telefónico de avarias e emergências	36
Figura 6.2-2 – Tempos médios de espera e percentagens de desistências	37
Figura 7.2-1 – Indicador do atendimento telefónico de avarias (eletricidade)	40
Figura 7.2-2 – Tempos médios de espera e percentagens de desistências	41
Figura 8.2-1 – Meios de comunicação de leituras utilizados pelos clientes (ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)	44
Figura 8.2-2– Meios de comunicação de leituras utilizados pelos clientes (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)	45
Figura 8.2-3 – Meios de comunicação de leituras utilizados pelos clientes (comercializadores com mais de 60 000 clientes)	46
Figura 8.2-4 – Meios de comunicação de leituras utilizados pelos clientes (comercializadores com menos de 60 000 clientes – parte 1 de 2).....	47

Figura 8.2-5 – Meios de comunicação de leituras utilizados pelos clientes (comercializadores com menos de 60 000 clientes – parte 2 de 2).....	48
Figura 8.2-6 - Proporção global dos meios de comunicação de leituras utilizados pelos clientes.....	48
Figura 9.2-1 – Proporção das categorias de clientes com necessidades especiais (ORD).....	53
Figura 10.2-1 – Percentagem de respostas até 15 dias úteis a pedidos de informação por escrito (comercializadores com mais de 60 000 clientes)	56
Figura 10.2-2 – Percentagem de respostas até 15 dias úteis a pedidos de informação por escrito (comercializadores com menos de 60 000 clientes)	57
Figura 10.2-3 – Percentagem de respostas até 15 dias úteis a pedidos de informação apresentados por escrito (ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)	58
Figura 10.2-4 – Percentagem de respostas até 15 dias úteis a pedidos de informação apresentados por escrito (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega).....	59
Figura 10.2-5 - Temas dos pedidos de informação apresentados junto dos comercializadores.....	60
Figura 10.2-6 - Temas dos pedidos de informação apresentados junto dos ORD	61
Figura 11.2-1 – Percentagem de reclamações respondidas dentro do prazo, percentagem de comunicações intercalares e tempo médio de resposta (comercializadores com mais de 60 000 clientes).....	64
Figura 11.2-2 – Percentagem de reclamações respondidas dentro do prazo, percentagem de comunicações intercalares e tempo médio de resposta (comercializadores com menos de 60 000 clientes, parte 1 de 3).....	65
Figura 11.2-3 – Percentagem de reclamações respondidas dentro do prazo, percentagem de comunicações intercalares e tempo médio de resposta (comercializadores com menos de 60 000 clientes parte 3 de 3).....	66
Figura 11.2-4 – Percentagem de reclamações respondidas dentro do prazo, percentagem de comunicações intercalares e tempo médio de resposta (ORD com mais de 60 000 clientes)	67
Figura 11.2-5 – Percentagem de reclamações respondidas dentro do prazo, percentagem de comunicações intercalares e tempo médio de resposta (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)	67
Figura 11.2-6 – Temas das reclamações apresentadas junto dos comercializadores.....	69
Figura 11.2-7 – Temas das reclamações apresentadas junto dos ORD.....	70

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 3-1 - Meios de atendimento obrigatórios previstos no RQS	15
Quadro 9-1 – Clientes com necessidades especiais, por ORD	52
Quadro 9-2 – Clientes com necessidades especiais, por categoria.....	52
Quadro 11-1 – Número e montante de compensações pagas por comercializadores por incumprimentos em reclamações.....	72

1 INTRODUÇÃO

Os meios de atendimento disponibilizados pelos comercializadores e pelos operadores de redes (ORD) constituem um pilar indispensável para o cliente, uma vez que, por diversos motivos, se torna necessário resolver questões relativas ao fornecimento de energia, tais como a solicitação de serviços, a colocação de questões, por exemplo, sobre faturação ou mesmo a apresentação de uma reclamação. Apesar de o relacionamento ser estabelecido preferencialmente com o comercializador, existem temas em que o cliente pode recorrer diretamente ao operador de rede, obrigando a que este também tenha meios de atendimento ao cliente. O Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS) estabelece meios de atendimento obrigatórios, indicadores para caracterização do desempenho no atendimento e, em algumas vertentes, padrões com um desempenho mínimo a garantir ao cliente.

A prestação de informação ao cliente, seja na sequência de um pedido de informação ou mesmo de uma reclamação, merece uma atenção dedicada no RQS. O regulamento impõe não só a obrigação de resposta, mas também a obrigação de monitorização do tempo de resposta. No caso das reclamações está ainda previsto um prazo máximo de resposta a cada uma das reclamações que, não sendo cumprido, conduz a uma compensação ao cliente.

Tendo em consideração que o relacionamento comercial com o cliente não deve ser afetado por determinadas limitações que os clientes com necessidades especiais possam ter, o RQS impõe que sejam alvo de maior atenção por parte dos comercializadores e dos ORD, com a adaptação necessária dos procedimentos ou meios utilizados para manter um relacionamento comercial completo e adequado.

A análise do desempenho das entidades no que respeita aos meios de atendimento descritos neste relatório encontra-se dividida entre comercializadores e ORD que detenham mais de 60 000 clientes ou pontos de entrega e as restantes, de forma a estabelecer uma comparação entre agentes de dimensão semelhante, e facilitar a análise de cada uma das temáticas. 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 do setor elétrico, comercializadores de último recurso retalhistas do setor do gás e comercializadores em regime de mercado. Espera-se que a consolidação da informação relativa à atividade de agregação permita, em futuras edições, incluir também estes novos agentes no perímetro deste relatório.

O RQS estabelece que a ERSE publica anualmente a caracterização e avaliação global da qualidade de serviço do setor elétrico e do setor do gás, até 15 de outubro. Prevê ainda que esta publicação possa ser feita em documentos e momentos distintos. A ERSE optou por dividir esta matéria em dois documentos,

permitindo assim um maior desenvolvimento de cada um dos temas. Será ainda publicada uma síntese com a informação total.

Em resumo, o conjunto de relatórios referentes à qualidade de serviço comercial, conjuntamente com o Relatório da Qualidade de Serviço Técnica, concretiza a obrigação de reporte da ERSE sobre qualidade de serviço prevista no artigo 122.º do RQS.

A informação que se apresenta resulta do trabalho que a ERSE realiza 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,
- Análise de pedidos de intervenção da ERSE e de reclamações, realizados por consumidores,
- Ações de fiscalização, designadamente auditorias, inspeções e ações de cliente mistério.

Este relatório pretende retratar o ano de 2025, facilitando a comparação entre os agentes. Toda a informação de base utilizada, bem como a informação histórica, encontra-se publicada pela ERSE num [portal interativo](#), permitindo análises distintas ou mais aprofundadas da informação apresentada neste relatório. A informação disponibilizada tem como fonte as empresas que enviaram informação à ERSE, referente ao ano de 2025, abrangendo cerca de 83% dos clientes. O esforço intenso de contactos, com comercializadores e operadores de rede, permitiu obter um retrato mais abrangente e preciso do que o do ano anterior, que representou 78% dos clientes.

O número de entidades que não apresentou informação também se reduziu significativamente. As seguintes entidades não reportaram informação relativa a 2025: Cooproriz, Ibelectra, Junta de Freguesia de Cortes do Meio, Naturgy Iberia em Portugal, Oeneo Energy, Powerplus II e Ynerluz.

O presente relatório não inclui as empresas que não tiveram atividade em 2025 ou que só tiveram durante uma parte muito reduzida do ano.

2 AÇÕES DE VERIFICAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DESENVOLVIDAS PELA ERSE

O RQS prevê que a fiscalização do cumprimento do regulamento seja da competência da ERSE. Neste sentido, estabelece a possibilidade de realização de ações de verificação, nomeadamente:

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

CLIENTE MISTÉRIO

Ao longo de 2025, a ERSE continuou a efetuar ações de cliente mistério, durante as quais identificou oportunidades de melhoria para os procedimentos das empresas e para a própria regulamentação da ERSE. As matérias verificadas, onde se incluem diversas obrigações previstas no RQS, foram: informação a cliente no âmbito de uma situação de não pagamento, informação a cliente com serviços adicionais numa mudança de comercializador e assistência técnica.

Os resultados obtidos são satisfatórios e foram já analisados com as empresas abrangidas. A ERSE publicou, no seu site na Internet¹, os relatórios síntese destas ações, as quais abrangeram nove comercializadores e três operadores de redes de distribuição.

Esta ferramenta tem-se revelado muito útil e eficiente, tendo já a ERSE adjudicado nova prestação de serviços que permitirá a sua continuidade nos próximos anos, com cenários a desenvolver.

INSPEÇÕES A CENTROS DE ATENDIMENTO

A ERSE realizou, em 2025, três visitas inspetivas aos centros de atendimento presencial da EDP Comercial na Amadora, da MEO Energia em Lisboa e da Petrogal em Almada.

As visitas inspetivas pretenderam verificar o cumprimento das disposições legais do regime jurídico do Livro de Reclamações, bem como das obrigações regulamentares aplicáveis ao atendimento presencial resultantes do RQS e RRC.

¹ Disponível [aqui](#).

Para além de oportunidades de melhoria e recomendações, em algumas das inspeções foram detetados indícios de incumprimentos regulamentares que serão alvo de averiguação sancionatória. Os relatórios são publicados na página da ERSE na internet².

AUDITORIAS

Em 2025, foi concluída a auditoria à E-Redes, referente a diversos aspetos da qualidade de serviço comercial. O relatório síntese encontra-se publicado na página da ERSE na internet³.

No âmbito da preparação da auditoria à qualidade de serviço comercial a um comercializador, a ERSE identificou a necessidade, e a oportunidade, de definir uma metodologia de amostragem que, aplicada transversalmente nas auditorias à qualidade de serviço comercial, permita assegurar que a definição das amostras utilizadas nas auditorias é estatisticamente fundamentada, proporcional à dimensão e risco de cada universo, e compatível com os objetivos regulatórios de transparência, comparabilidade e eficiência.

Assim, a ERSE, conjuntamente com a empresa Qmetrics, iniciou a elaboração da referida metodologia em junho de 2025. Este trabalho permitirá realizar auditorias mais robustas utilizando a referida metodologia.

RELATÓRIOS ANUAIS DA QUALIDADE DE SERVIÇO

O RQS estabelece que os operadores de redes e os comercializadores devem elaborar anualmente relatórios da qualidade de serviço. Cada comercializador de último recurso do setor elétrico ou comercializador de último recurso retalhista do setor do gás 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, só tenham tido clientes num período acumulado inferior a 90 dias estão dispensados da obrigação de publicação do relatório da qualidade de serviço referente a esse ano civil. Nesse âmbito, as empresas que optem por não elaborar o respetivo relatório da qualidade de serviço, devem informar a ERSE até 31 de maio do ano seguinte ao ano civil a que o relatório diz respeito.

² Disponível [aqui](#).

³ Disponível [aqui](#).

A ERSE verificou a publicação, a 31 de maio, por parte dos operadores de rede e dos comercializadores, dos seus relatórios relativos à qualidade de serviço comercial.

A verificação ocorreu entre 6 e 7 de junho de 2026, tendo sido novamente revista a 18 de agosto de 2026 e abrangeu a confirmação da publicação do relatório da qualidade de serviço na página de internet de 77 agentes do setor energético (eletricidade e gás).

A Figura 4.1- apresenta a percentagem de empresas que publicaram o respetivo relatório nas suas páginas de internet.

Figura 4.1-1 – Publicação do relatório da qualidade de serviço no respetivo sítio na internet



A maioria dos agentes cumpriu a obrigação de publicação do relatório. O conjunto de comercializadores que publicaram os seus relatórios abrange cerca de 90% dos clientes de eletricidade e de gás.

3 MEIOS DE ATENDIMENTO - ENQUADRAMENTO

Os meios de atendimento disponibilizados pelos comercializadores e operadores de rede são essenciais na gestão do relacionamento comercial com o cliente, permitindo, entre outros, a contratação, o esclarecimento de dúvidas, a solicitação de serviços e a apresentação de reclamações.

A disponibilização dos meios de atendimento pelos operadores de redes e de infraestruturas e comercializadores aporta custos de investimento e de operação, pelo que é preciso encontrar um equilíbrio entre o que pretende o cliente e os respetivos custos, deixando ainda espaço a que diferentes comercializadores ofereçam serviços com distinção nos meios de atendimento. Importa também que a regulação não seja um obstáculo à entrada de agentes, em especial os de menor dimensão.

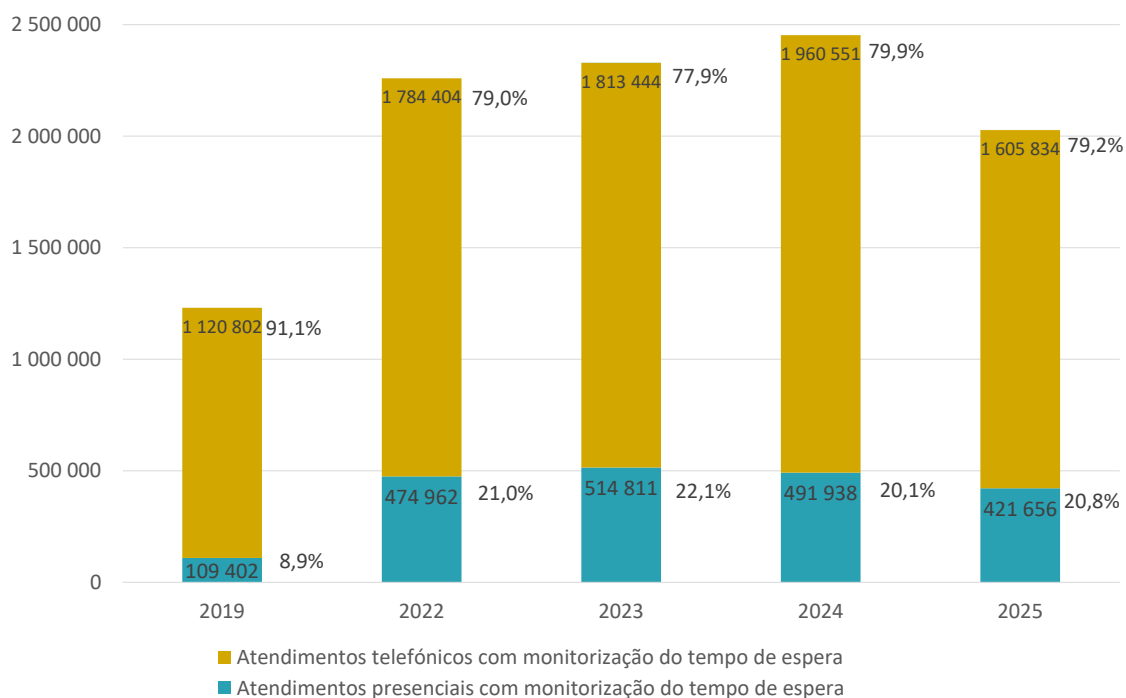
Desta forma, a regulamentação impõe menores obrigações para os meios de atendimento dos comercializadores em regime de mercado e para os operadores com pouco relacionamento direto com o consumidor, como os operadores de infraestruturas (armazenamento, transporte e terminal de GNL). No quadro seguinte sistematizam-se as obrigações regulamentares.

Quadro 3-1 - Meios de atendimento obrigatórios previstos no RQS

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

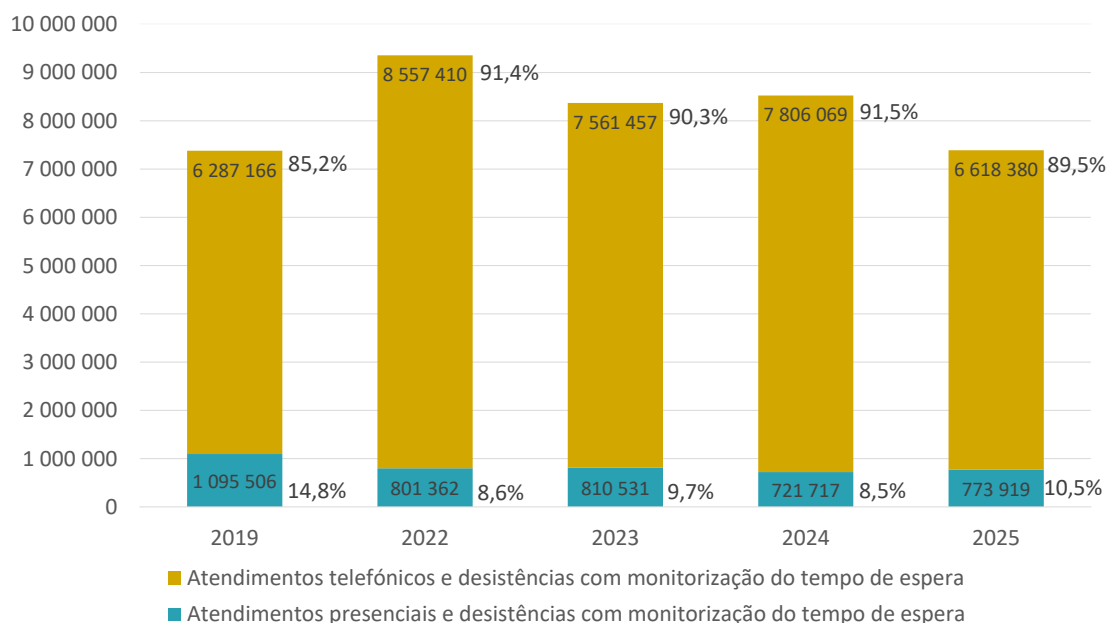
A utilização dos diversos meios de atendimento sofreu uma alteração após a pandemia de COVID 19 (2020 e 2021). Nos ORD (ver Figura 4.1-1) é visível, nos anos pós pandemia, uma maior utilização do atendimento telefónico nos contactos com os ORD e um aumento do atendimento presencial no período imediatamente a seguir à pandemia, com uma estabilização nos anos subsequentes. Nos comercializadores (ver Figura 4.1-2), verifica-se, no atendimento telefónico, uma flutuação entre anos, com uma tendência para a diminuição. No atendimento presencial observa-se uma estabilização.

Figura 4.1-1 – Evolução da proporção e número de atendimentos telefónico e presencial (operadores de rede de distribuição)



Nota: não foram considerados os anos de 2020 e 2021 por serem anos atípicos devido à pandemia.

Figura 4.1-2 – Evolução da proporção e número de atendimentos telefónico e presencial (comercializadores)



Nota: não foram considerados os anos de 2020 e 2021 por serem anos atípicos devido à pandemia.

A evolução digital, o uso e introdução de tecnologias como inteligência artificial, aplicações móveis e atendimento automático online vieram incutir maior rapidez no tratamento dos processos e uma

diminuição dos custos operacionais. São, todavia, um novo desafio, incluindo para a regulação. Este será, certamente, um dos temas incluídos na próxima revisão do RQS.

4 ATENDIMENTO PRESENCIAL

4.1 ENQUADRAMENTO

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

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

Em cada ano, as entidades que tenham atendimento presencial disponível, e com mais de cinco mil atendimentos por ano, devem monitorizar os tempos de espera num conjunto de centros (começando pelos de maior dimensão) que abranja, pelo menos, 40% dos atendimentos registados no ano anterior ⁴. O objetivo desta meta é conseguir manter uma proporção razoável de centros monitorizados sem impor um custo excessivo às empresas.

4.2 CARACTERIZAÇÃO

Em 2025, os ORD realizaram 618 057 atendimentos presenciais (com e sem monitorização do tempo de espera), registando uma diminuição, face a 2024, de cerca de 12%. É pertinente referir que o número médio de atendimentos nos anos 2021 a 2023 foi de 646 163, e que a tendência, desde 2021, é de diminuição, com exceção do ano de 2024, pelo que o valor de 2025 é inferior a esta média apenas em 4,3%. Não são conhecidas razões plausíveis para o aumento que se verificou em 2024.

Nos comercializadores, o número total de atendimentos presenciais (com e sem monitorização do tempo de espera) em 2025, foi de 1 173 847, uma diminuição de cerca de 8% relativamente a 2024 ⁵. Recorde-se que este total tem vindo a diminuir desde 2022.

⁴ 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. Entidades que partilhem um centro de atendimento presencial podem optar por calcular um valor conjunto do indicador para esse centro, devendo, então, indicar a proporção de atendimentos que corresponde a cada entidade.

⁵ Os valores globais de 2024 utilizados neste relatório podem diferir dos apresentados no relatório do ano passado porque algumas das entidades que não tinham entregue a informação o fizeram entretanto, mas também porque podem ter existido atualizações de dados.

Analisando, no conjunto dos comercializadores, quantas empresas disponibilizam o serviço de atendimento presencial, verifica-se (Figura 4.2-1) que a maioria não dispõe deste serviço. No entanto, a análise por número de clientes cujo comercializador disponibiliza este serviço (Figura 4.2-) mostra que a esmagadora maioria dos clientes tem disponível o atendimento presencial, tendo escolhido comercializadores que optaram por ter este atendimento.

Figura 4.2-1 – Proporção de comercializadores com atendimento presencial

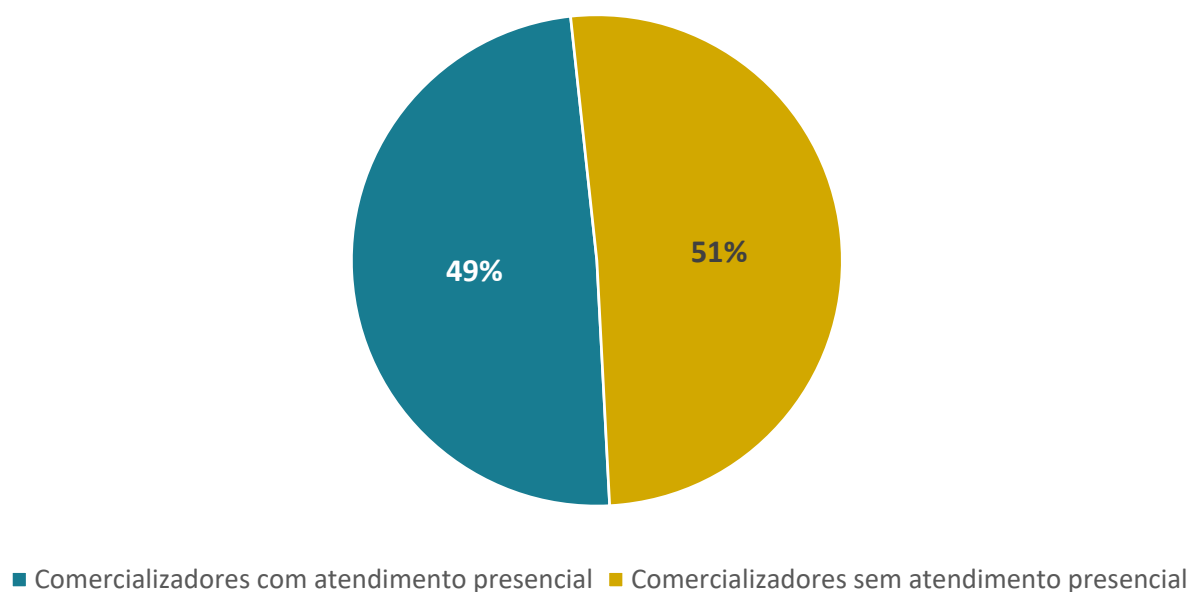
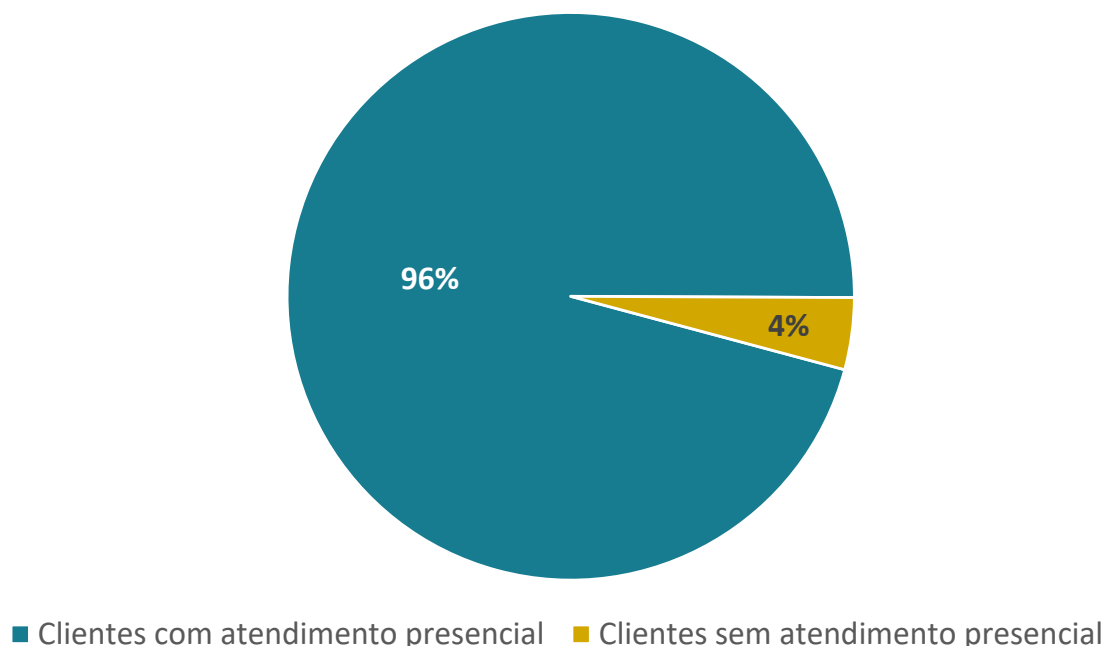


Figura 4.2-2 – Proporção de clientes com atendimento presencial



4.2.1 INDICADOR GERAL SOBRE O TEMPO DE ESPERA

Em 2025, 56,8% de todos os atendimentos presenciais dos comercializadores tiveram monitorização do tempo de espera. Para os ORD este valor foi de 65,7%. Recorde-se que as empresas devem garantir a monitorização dos tempos de espera de forma a cobrirem pelo menos 40% dos atendimentos verificados no ano anterior.

Em 2025, houve 142 centros de atendimento presencial com monitorização dos tempos de espera: 45 dos ORD e 97 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. Neste capítulo apresenta-se a distribuição geográfica dos valores do indicador, através da agregação dos dados por distrito e por região autónoma.

A Figura 4.2- apresenta a referida distribuição geográfica do desempenho no atendimento presencial dos ORD, e a Figura 4.2- apresenta a dos comercializadores.

Figura 4.2-3 – Distribuição geográfica do indicador do atendimento presencial - ORD (eletricidade e gás)

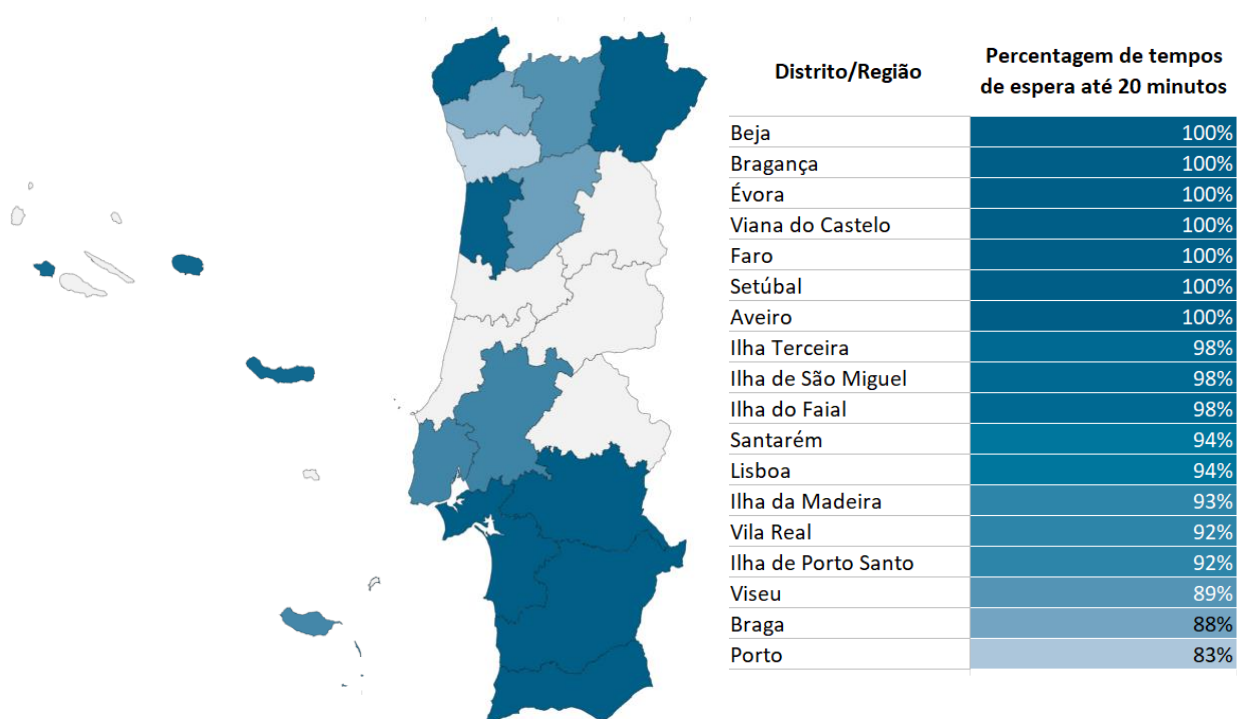
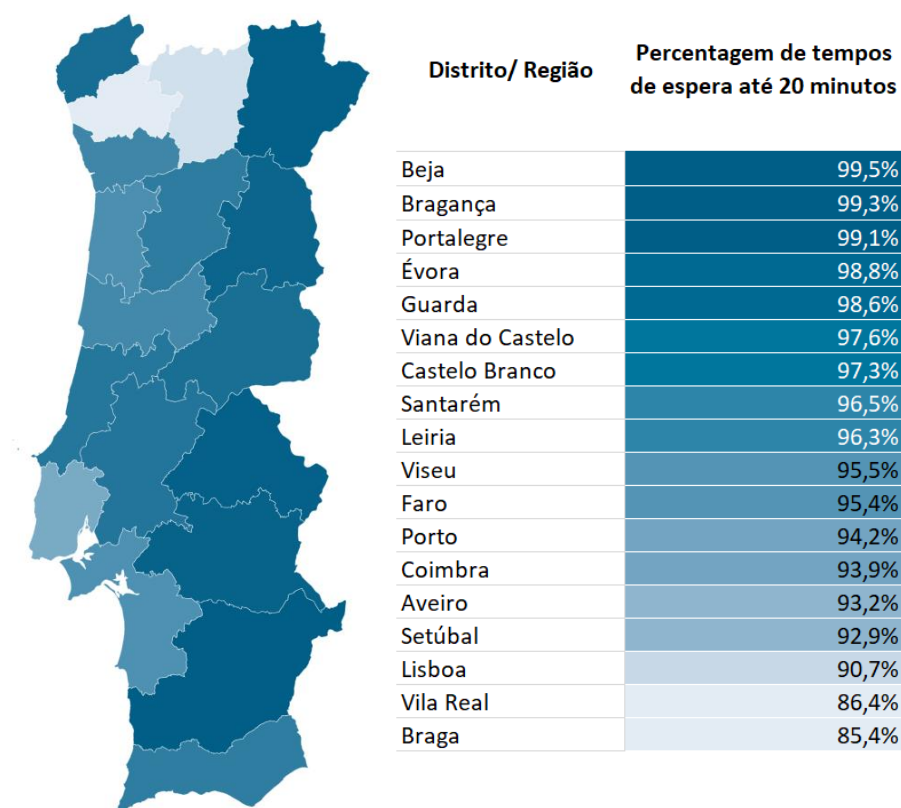


Figura 4.2-4 – Distribuição geográfica do indicador do atendimento presencial – comercializadores (eletricidade e gás)



Globalmente, o valor do indicador para os ORD e para os comercializadores foi, em 2025, de 94% e 92%, respetivamente.

4.2.2 DESISTÊNCIAS E TEMPOS MÉDIOS DE ESPERA

Nos centros com monitorização do tempo de espera, a percentagem de desistências com tempo de espera superior a 20 minutos, face ao total de atendimentos (incluindo desistências) foi de 1,13% (0,99% em 2024) para os comercializadores e de 0,32% para os ORD (0,92% em 2024).

Os comercializadores apresentaram um tempo médio de espera de 6,1 minutos, uma redução de cerca de 10% relativamente a 2024. Os ORD têm um tempo de espera nos seus atendimentos de 5 minutos, um aumento de 4% em comparação com 2024.

4.3 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

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

Os valores globais do indicador, quer os dos ORD quer os dos comercializadores, evidenciam a continuação do bom desempenho verificado no ano anterior.

Continua a haver monitorização do tempo de espera em mais de metade dos atendimentos nos comercializadores, e em cerca de dois terços nos ORD. A continuidade destes valores permite maior certeza sobre o desempenho positivo revelado pelos valores globais do indicador, por se estenderem a uma proporção significativa do universo de atendimentos presenciais.

5 ATENDIMENTO TELEFÓNICO COMERCIAL

5.1 ENQUADRAMENTO

O atendimento telefónico comercial é o serviço de receção de chamadas telefónicas que não seja dedicado exclusivamente à comunicação de avarias, nem à receção de comunicações de leituras de contadores.

Tanto os comercializadores como os operadores de redes de distribuição devem disponibilizar este serviço através de uma linha gratuita ou de uma linha telefónica a que corresponda uma gama de numeração geográfica ou móvel ⁶.

O atendimento telefónico comercial avalia-se 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 para o número total de chamadas. As desistências que 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 ao padrão de 85%.

As empresas com menos de 5 000 chamadas por ano estão dispensadas de registar os tempos de espera, devendo continuar a registar o número de chamadas.

5.2 CARACTERIZAÇÃO

5.2.1 INDICADOR GERAL SOBRE O TEMPO DE ESPERA

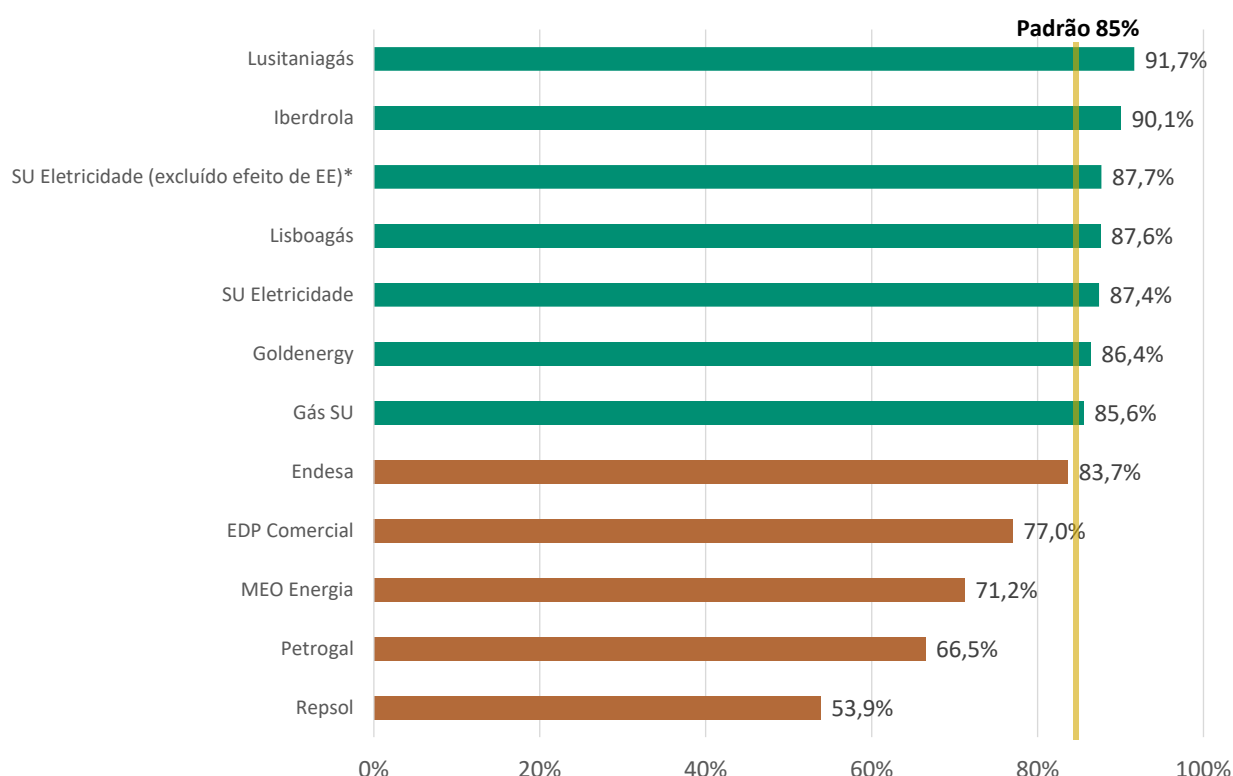
Apresenta-se, seguidamente, uma caracterização do desempenho das empresas na prestação do serviço de atendimento telefónico de âmbito comercial, utilizando os valores do indicador geral previsto no RQS. Referem-se apenas as empresas que estão obrigadas a registar os tempos de espera, de acordo com o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

⁶ Art.º 5.º do Decreto-Lei n.º 59/2021, na sua redação atual.

COMERCIALIZADORES

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, a Figura 5.2- apresenta os valores do indicador para os comercializadores com mais de 60 000 clientes e a Figura 5.2- para os restantes comercializadores.

Figura 5.2-1 – Indicador do atendimento telefónico comercial
(comercializadores com mais de 60 000 clientes)



Notas: a EDA e a EEM reportam os dados da atividade de CUR englobados na atividade de ORD.

* A SU Eletricidade apresentou um pedido de evento excecional para o dia 28 de abril relativo ao “apagão” ibérico, aprovado pela ERSE, que incluía o efeito no indicador do atendimento telefónico comercial. Assim, para comparação com o padrão deve ser considerado o valor do indicador excluído das ocorrências durante o evento excecional.

A EDP Comercial apresenta uma ligeira descida face ao valor de 2024 (79,8%), encontrando-se mais longe de cumprir o padrão regulamentar de 85%.

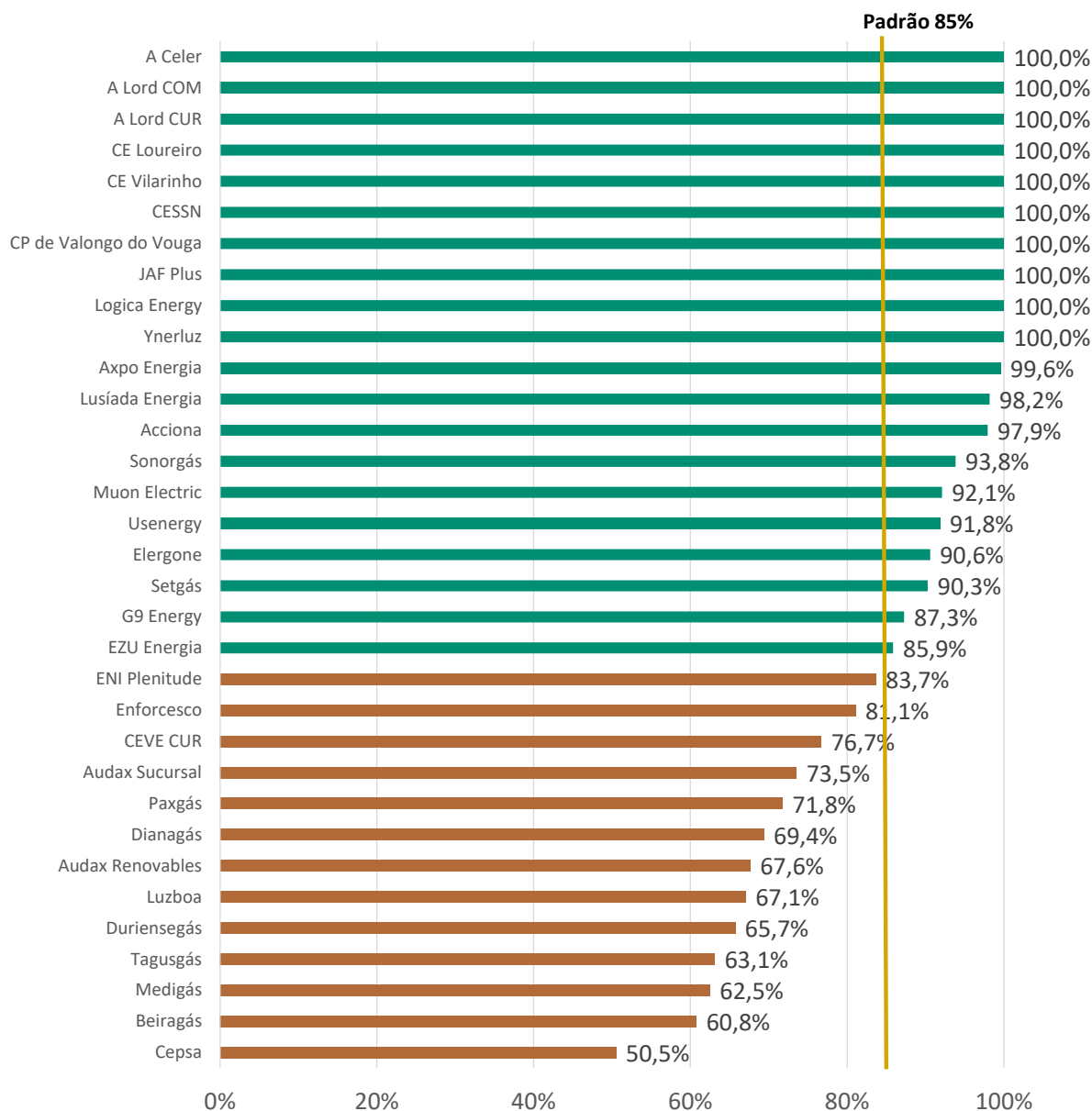
A Endesa regista um aumento significativo do seu desempenho, face ao verificado em 2024, registando uma subida de 21,1 pontos percentuais, aproximando-se do padrão regulamentar de 85%, mas ainda sem o cumprir.

A Iberdrola teve também uma melhoria significativa do seu desempenho em 2025, face ao verificado em 2024, registando um aumento do indicador de, aproximadamente, 12,5 pontos percentuais, fruto das medidas colocadas em prática e da aposta na qualidade do atendimento telefónico comercial. Em 2025, a

Iberdrola continuou a apostar na robotização de processos administrativos com o objetivo de responder de forma mais célere aos clientes, tendo desenvolvido soluções de automatização de resposta a e-mails e análise das chamadas, para garantir maior proximidade.

A MEO Energia melhorou ligeiramente face a 2024.

Figura 5.2-2 – Indicador do atendimento telefónico comercial
(comercializadores com menos de 60 000 clientes)



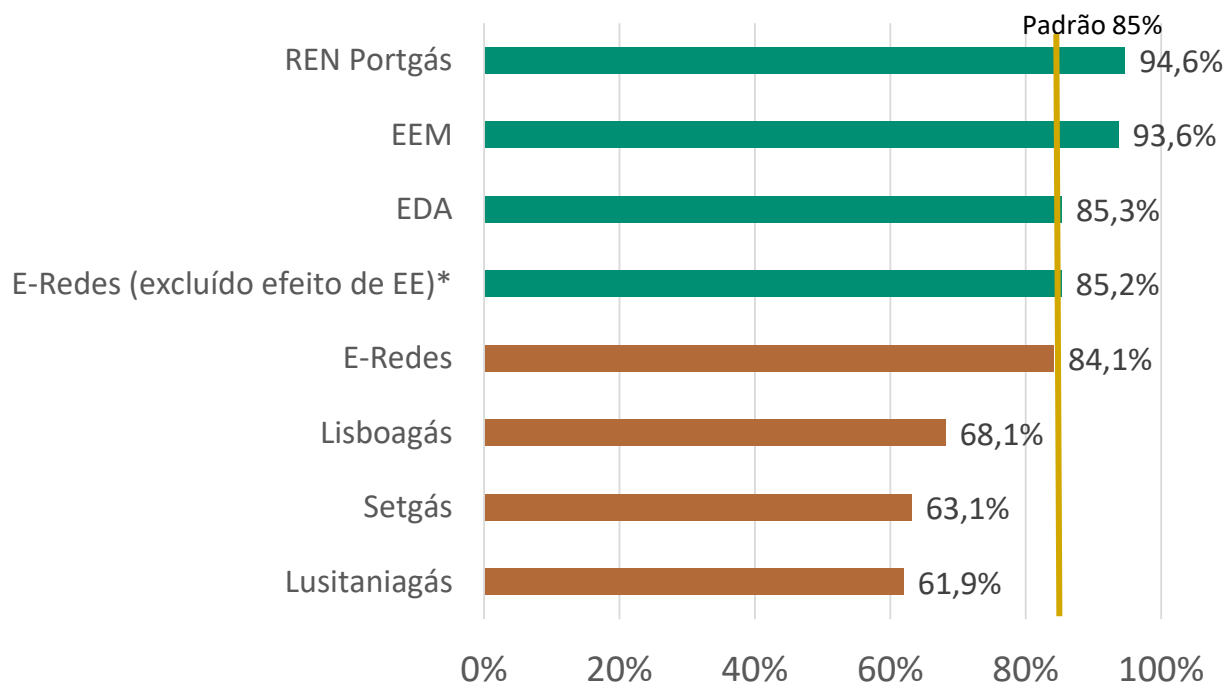
Alguns dos comercializadores com número reduzido de clientes e que não cumprem o padrão em 2025 apresentam uma ligeira melhoria do desempenho face ao ano anterior.

Globalmente, o valor do indicador do atendimento telefónico comercial em 2025 foi de 78,1% no conjunto dos comercializadores, uma melhoria face ao valor de 2024 (76,3%).

OPERADORES DE REDES DE DISTRIBUIÇÃO

A Figura 5.2- e a Figura 5.2- apresentam os valores do indicador do atendimento telefónico comercial para os operadores de redes de distribuição em 2025.

Figura 5.2-3 – Indicador do atendimento telefónico comercial
(ORD com mais de 60 000 clientes)

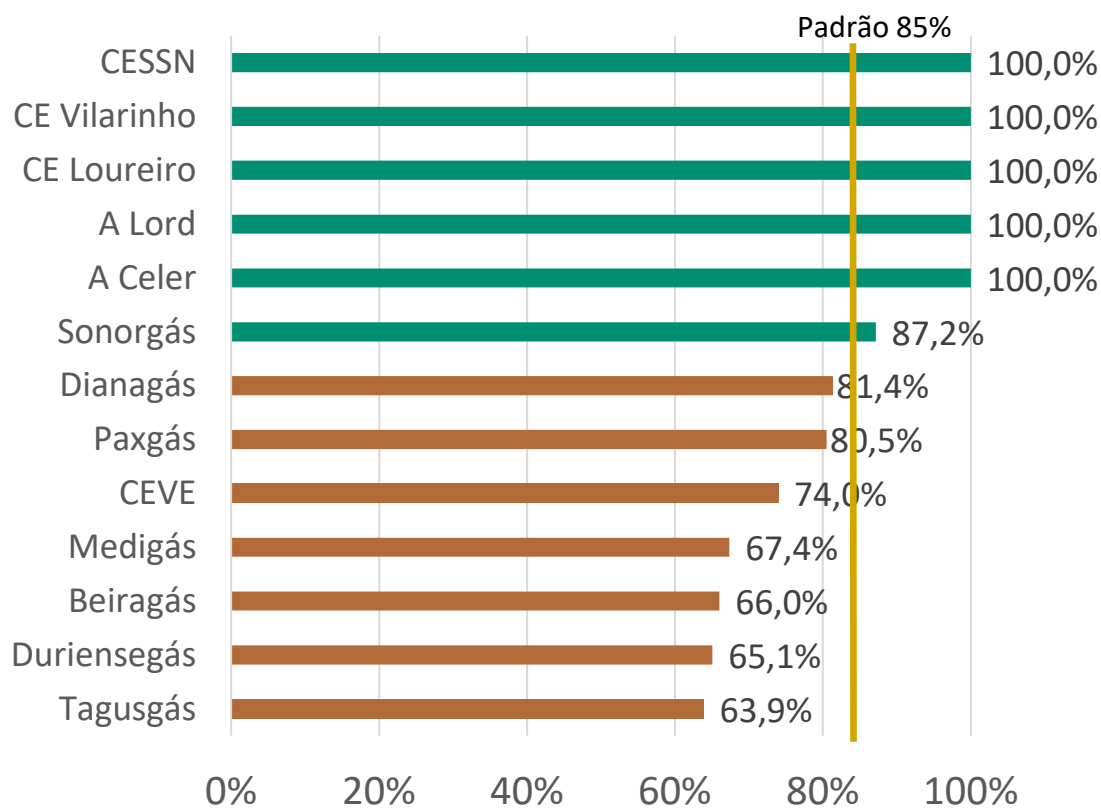


Notas: Para a EDA e a EEM os valores do indicador incluem a atividade de ORD e de CUR.

* A E-Redes apresentou vários pedidos de eventos excecionais, aprovados pela ERSE, que incluíam o efeito nos indicadores do atendimento telefónico comercial e de avarias. Assim, para comparação com o padrão deve ser considerado o valor do indicador excluído das ocorrências referentes aos eventos excecionais.

Comparativamente com o ano anterior, há a registar a melhoria do desempenho da EEM, atingindo um valor superior ao padrão. Em sentido contrário, verifica-se uma degradação do serviço prestado pela Lisboaagás, Setgás e Lusitaniagás, com valores do indicador abaixo do padrão estabelecido.

Figura 5.2-4 – Indicador do atendimento telefónico comercial
(ORD com menos de 60 000 clientes)



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

À semelhança do ano anterior, a CEVE continuou a registar uma diminuição do valor do indicador, levando a concluir que as medidas tomadas pela cooperativa, como a capacidade de triagem e atendimento automatizado, para melhoria do desempenho no atendimento telefónico comercial, não foram ainda suficientes. Regista-se também uma degradação do indicador de vários operadores de rede do gás natural.

Globalmente, o valor do indicador do atendimento telefónico comercial para os ORD, em 2025, foi de 83,1%, uma degradação relativamente a 2024 (88,5%).

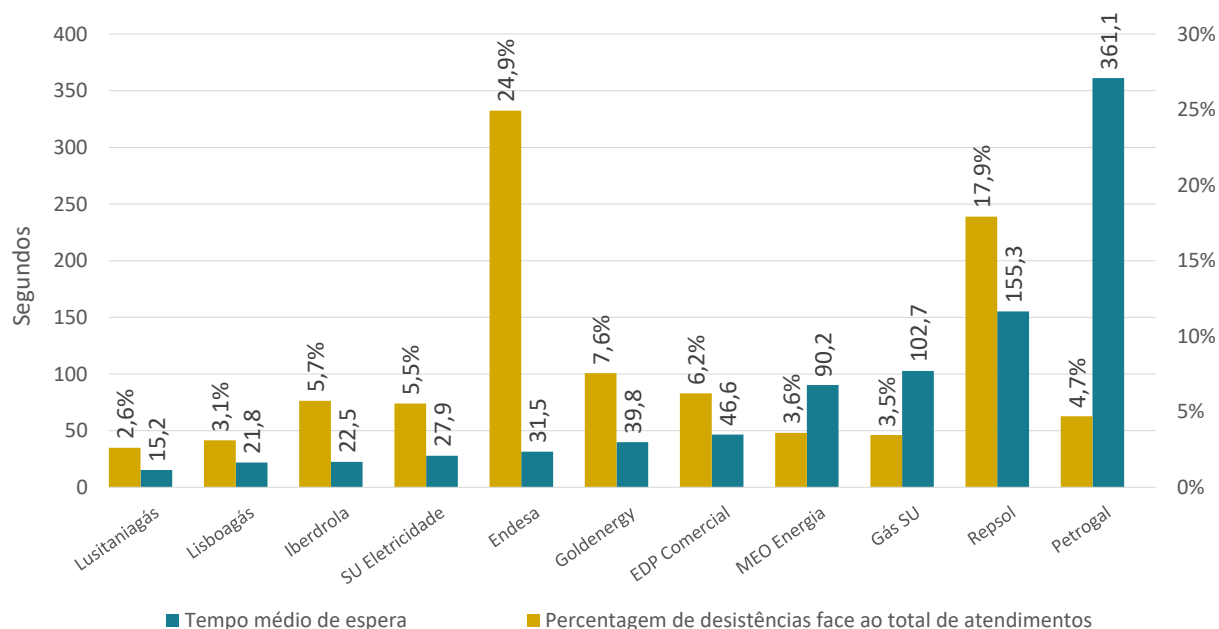
Tempos médios de espera e desistências

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 face ao total de chamadas com monitorização do tempo de espera.

COMERCIALIZADORES

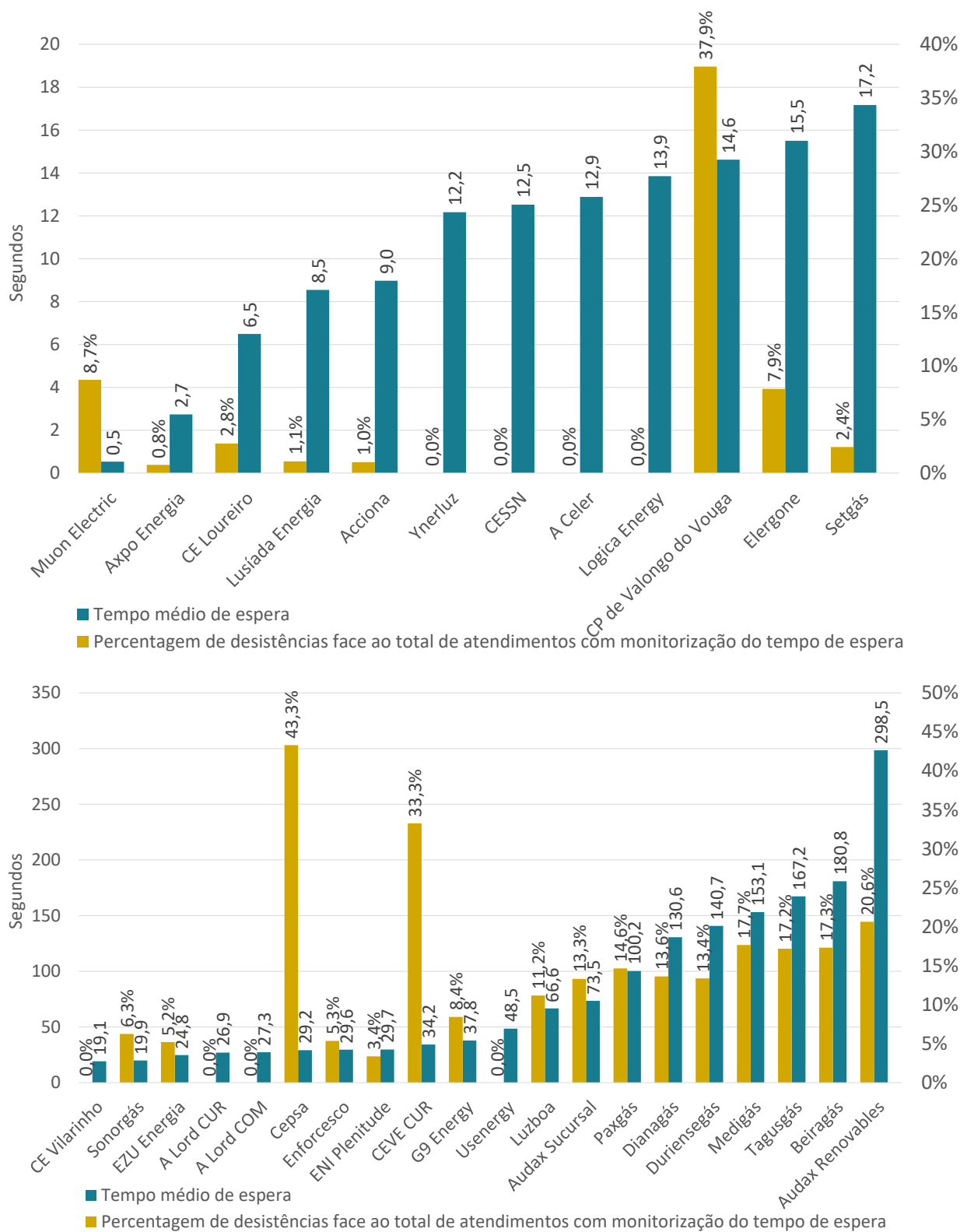
A Figura 5.2- e a Figura 5.2- ilustram estes indicadores para os comercializadores ⁷.

Figura 5.2-5 – Tempos médios de espera e percentagens de desistências
(comercializadores com mais de 60 000 clientes)



⁷ Alerta-se para que as escalas dos eixos secundários não atingem os 100% para que seja possível observar os valores menores.

Figura 5.2-6 – Tempos médios de espera e percentagens de desistências (comercializadores com menos de 60 000 clientes)



Globalmente, a percentagem de desistências, face ao total de atendimentos com monitorização do tempo de espera, nos comercializadores, foi de 10,5%, valor ligeiramente inferior a 2024 (10,8%). O tempo de espera médio foi de 67,9 segundos, registando um aumento em relação ao valor de 2024 (50,2 segundos).

OPERADORES DE REDES DE DISTRIBUIÇÃO

As percentagens de desistências face ao total de chamadas com monitorização do tempo de espera, e os tempos médios verificados nos operadores de redes de distribuição são apresentados na Figura 5.2- e na Figura 5.2-.

Figura 5.2-7 – Tempos médios de espera e percentagens de desistências
(ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)

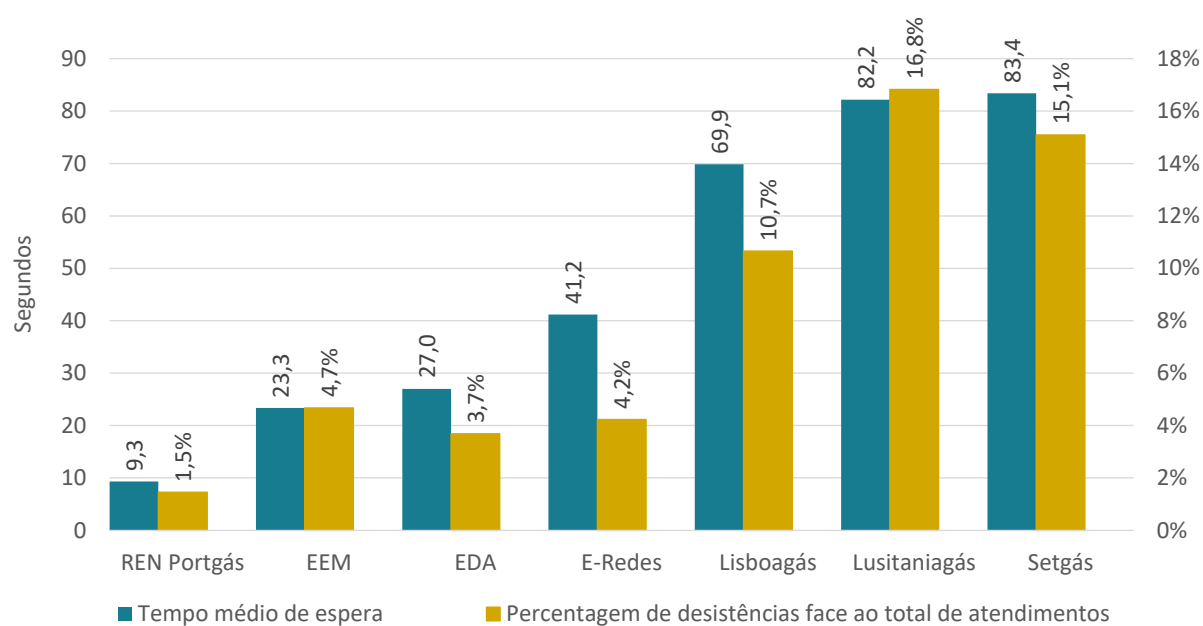
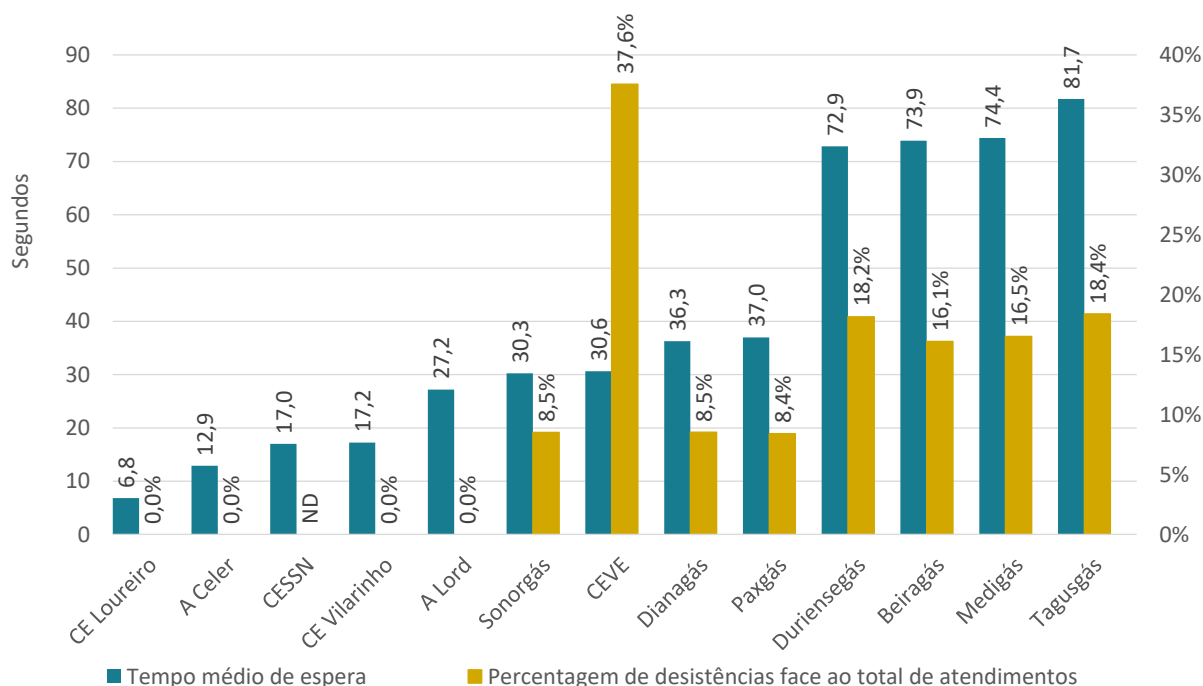


Figura 5.2-8 – Tempos médios de espera e percentagens de desistências (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)



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

No conjunto dos ORD, a percentagem de desistências face ao total de chamadas foi, em 2025, de 5,5% (3,2% em 2024) e o tempo médio de espera foi de 41,5 segundos, registando-se um significativo aumento de 68% quando comparado com 2024.

5.3 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

O valor do indicador do atendimento telefónico comercial, no conjunto das empresas analisadas, diminuiu face ao ano anterior. Verifica-se também uma degradação do tempo médio de espera.

As empresas colocaram em prática ações para a melhoria do desempenho no atendimento telefónico. Contudo, se em parte das empresas se registaram melhorias significativas, noutras importa reforçar as medidas já tomadas ou analisar a implementação de novas medidas mais eficazes para cumprir o padrão regulamentar.

A ERSE tem continuado a praticar uma cultura de proximidade no acompanhamento desta matéria efetuando reuniões regulares com as empresas. Este será um dos temas a abordar na próxima revisão do RQS, adaptando o indicador e respetivo padrão a realidades mais recentes, incluindo a utilização de atendimento automático com inteligência artificial.

Importa ainda referir que, nos casos de incumprimento, a ERSE tem vindo a abrir processos de averiguação sancionatória cujos resultados são publicados na [página](#) da ERSE na internet.

6 ATENDIMENTO TELEFÓNICO DE AVARIAS E EMERGÊNCIAS – SETOR GÁS NATURAL

6.1 ENQUADRAMENTO

No setor do gás, os ORD devem disponibilizar serviços de atendimento telefónico para comunicação de avarias e emergências. 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 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 avarias e emergências) com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos e o número total de chamadas recebidas para comunicação de avarias e emergências, não incluindo as desistências antes de decorridos 60 segundos.

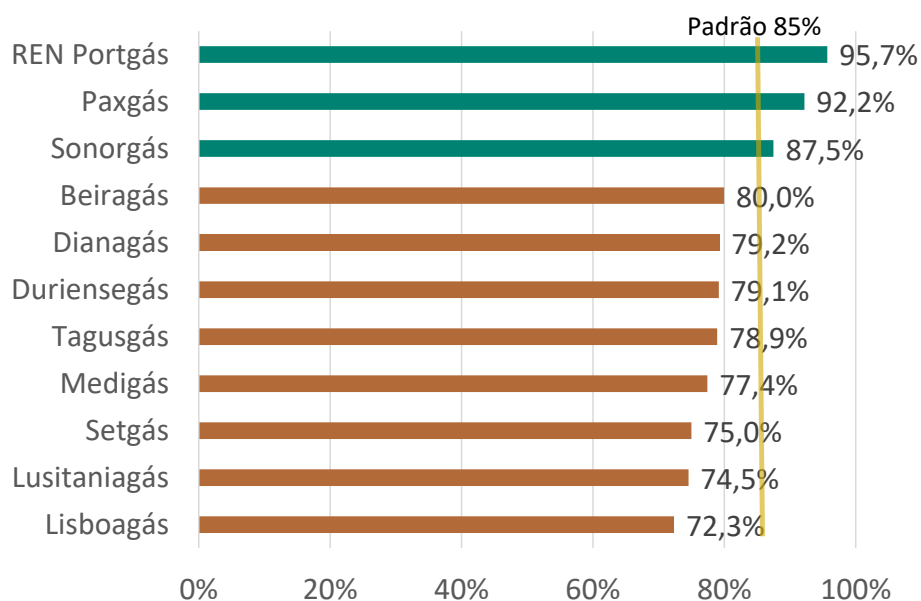
O padrão estabelecido para este indicador impõe que, pelo menos, 85% do total das chamadas para comunicação de avarias e emergências tenham um tempo de espera até 60 segundos.

6.2 CARACTERIZAÇÃO

6.2.1 INDICADOR GERAL SOBRE O TEMPO DE ESPERA

Apresentam-se na Figura 6.2-1 os valores do indicador geral relativo ao tempo de espera, por empresa do setor do gás.

Figura 6.2-1 – Indicador do atendimento telefónico de avarias e emergências



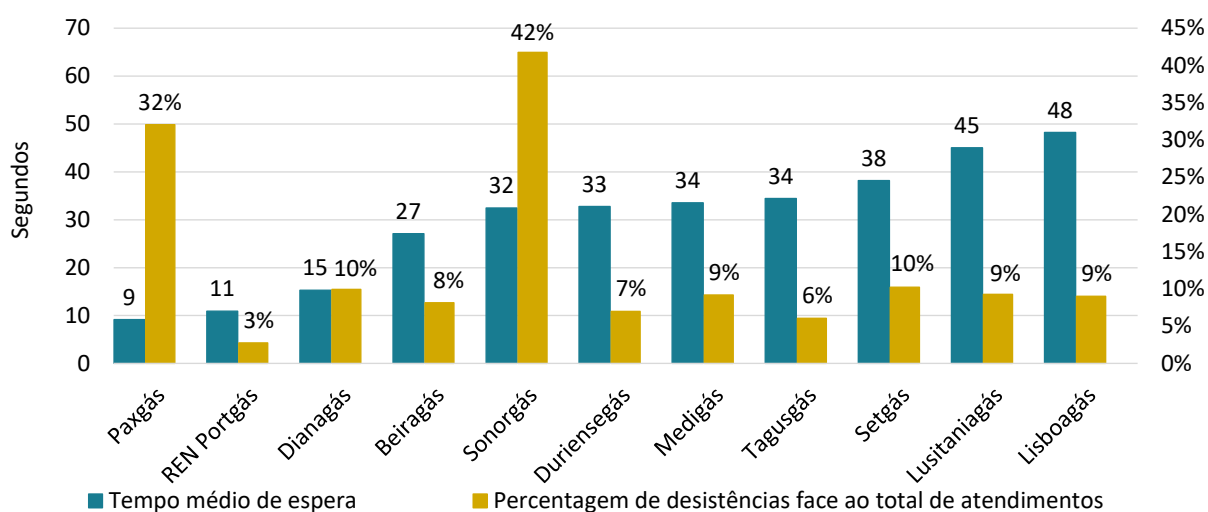
No conjunto dos ORD de gás, o valor do indicador em 2025 foi de 79,9%, uma significativa redução de 10,8 pontos percentuais em relação a 2024.

6.2.2 TEMPOS MÉDIOS DE ESPERA E DESISTÊNCIAS

Para uma caracterização complementar dos desempenhos das empresas, apresentam-se, na Figura 6.2-2, os valores dos tempos médios de espera neste serviço, e as percentagens de desistências face ao total de chamadas telefónicas com monitorização do tempo de espera ⁸.

⁸ Alerta-se para que a escala do eixo secundário não atinge os 100% para que seja possível observar os valores menores.

Figura 6.2-2 – Tempos médios de espera e percentagens de desistências



Globalmente, o tempo médio de espera em 2025 foi de 34,5 segundos, um aumento de 143% relativamente a 2024, que teve um tempo médio de espera de 14,2 segundos.

A percentagem de desistências face ao total de atendimentos foi de 9,7%, um acréscimo de 6,4 pontos percentuais ao valor registado em 2024.

6.3 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

O valor global do indicador desceu substancialmente, devido ao aumento significativo do tempo médio de espera, que foi acompanhado por um aumento da percentagem de desistências.

7 ATENDIMENTO TELEFÓNICO DE AVARIAS – SETOR ELÉTRICO

7.1 ENQUADRAMENTO

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 no 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 avarias) com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos e o número total de chamadas recebidas para comunicação de avarias, não incluindo as desistências antes de decorridos 60 segundos.

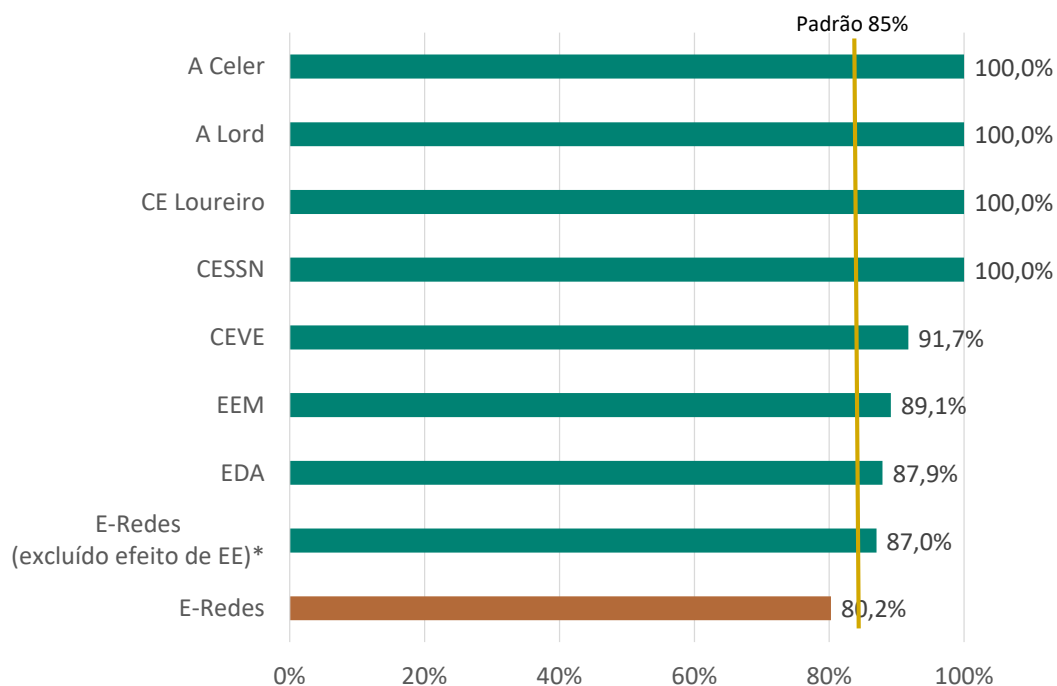
O padrão estabelecido para este indicador impõe que, pelo menos, 85% do total das chamadas para comunicação de avarias tenham um tempo de espera até 60 segundos.

7.2 CARACTERIZAÇÃO

7.2.1 INDICADOR GERAL SOBRE O TEMPO DE ESPERA

De seguida, apresentam-se os valores, no setor elétrico, do indicador geral do atendimento telefónico de avarias (Figura 7.2-).

Figura 7.2-1 – Indicador do atendimento telefónico de avarias (eletricidade)



* A E-Redes apresentou vários pedidos de eventos excecionais, aprovados pela ERSE, que incluíam o efeito nos indicadores do atendimento telefónico comercial e de avarias. Assim, para comparação com o padrão deve ser considerado o valor do indicador excluído das ocorrências referentes aos eventos excecionais.

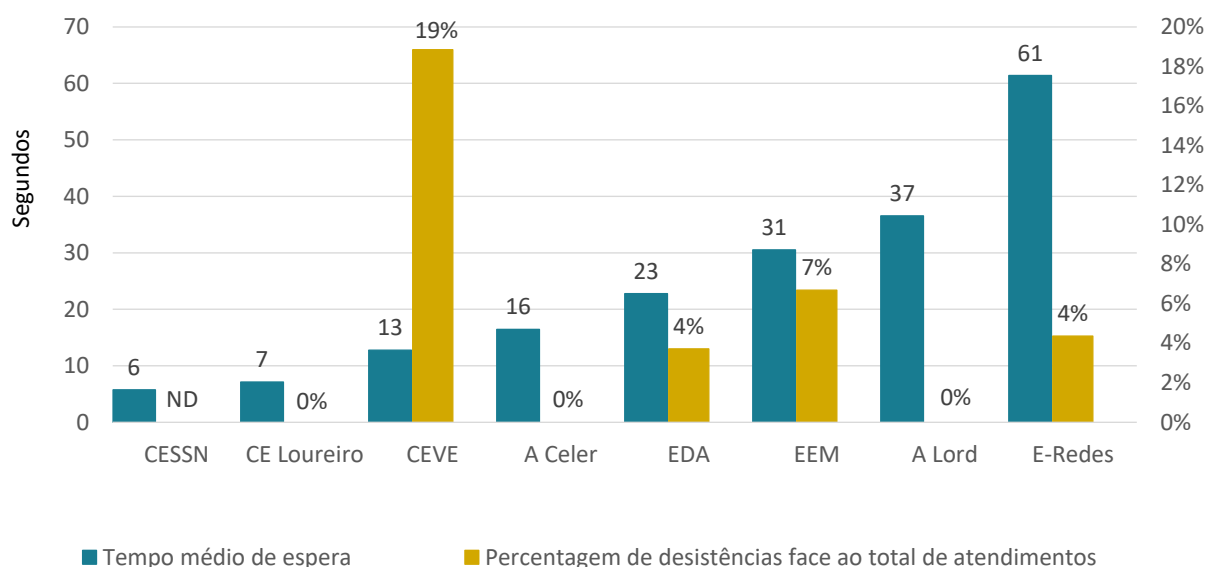
Globalmente, o valor do indicador, em 2025, foi de 80,5%, um decréscimo de cerca de 10,2 pontos percentuais relativamente a 2024.

7.2.2 TEMPOS MÉDIOS DE ESPERA E DESISTÊNCIAS

Para uma caracterização complementar dos desempenhos das empresas, apresentam-se, na Figura 7.2-, os valores dos tempos médios de espera neste serviço e as percentagens de desistências face ao total de chamadas telefónicas com monitorização do tempo de espera ⁹.

⁹ Alerta-se para que a escala do eixo secundário não atinge os 100% para que seja possível observar os valores menores.

Figura 7.2-2 – Tempos médios de espera e percentagens de desistências



Globalmente, o tempo médio de espera foi de 60,3 segundos, um aumento significativo relativamente ao valor de 2024 (28,9 segundos). A percentagem de desistências face ao total de atendimentos foi de 4,4%, um aumento de 1,7 pontos percentuais face a 2024.

7.3 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

O valor global do indicador do atendimento telefónico para comunicação de avarias desceu, face a 2024, evidenciando uma diminuição significativa da capacidade do setor de responder às solicitações. O tempo médio de espera aumentou consideravelmente face ao ano anterior e a percentagem de desistências também aumentou face a 2024. Os eventos excecionais verificados contribuíram significativamente para a degradação sentida pelo cliente, efeito tornado evidente quando comparados os valores do indicador do ORD de maior dimensão (E-Redes) com e sem os efeitos excecionais (ver Figura 7.2-).

8 COMUNICAÇÃO DE LEITURAS – ATENDIMENTO TELEFÓNICO E OUTROS MEIOS

8.1 ENQUADRAMENTO

A expansão das redes inteligentes no setor elétrico permite que a comunicação de leituras pelos clientes deixe de ser, na grande maioria das situações, necessária. Em Portugal continental, a conclusão do processo de integração dos contadores em baixa tensão normal (BTN) na rede inteligente atingiu 99% dos pontos de entrega no final de 2025.

Os ORD devem, no entanto, 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 ao atendimento telefónico 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 reais dos contadores diminui a necessidade de faturação com recurso a estimativas de consumo, o que é muito valorizado pelos consumidores.

O progressivo alargamento das redes inteligentes levará a que este indicador tenha de ser revisto na próxima revisão regulamentar.

8.2 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 ou de uma reclamação. Inclui ainda novos canais, como as áreas de clientes *online* e aplicações de *smartphone*.

Seguidamente apresentam-se as proporções dos diversos meios utilizados pelos clientes para comunicação de leituras por cada empresa (Figura 8.2- a Figura 8.2-) e globalmente (Figura 8.2-).

ORD

A Figura 8.2- apresenta a distribuição dos meios utilizados pelos clientes para os ORD com mais de 60 000 pontos de entrega. A Figura 8.2- apresenta esta informação para os restantes ORD.

Figura 8.2-1 – Meios de comunicação de leituras utilizados pelos clientes
(ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)

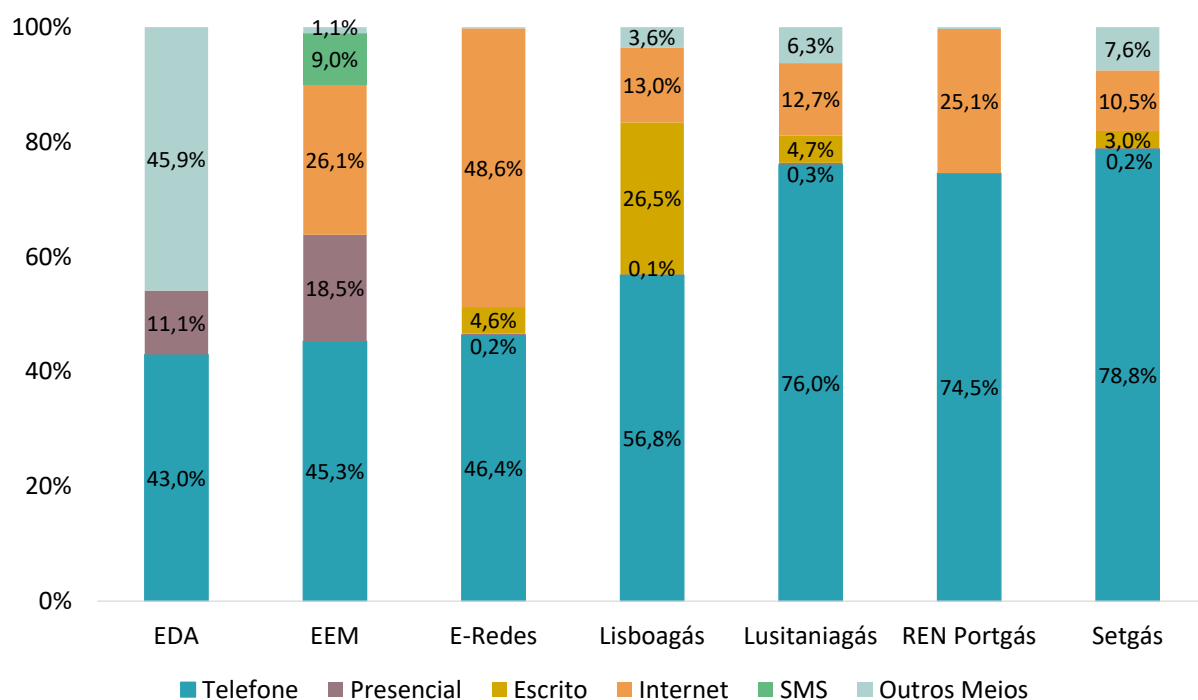
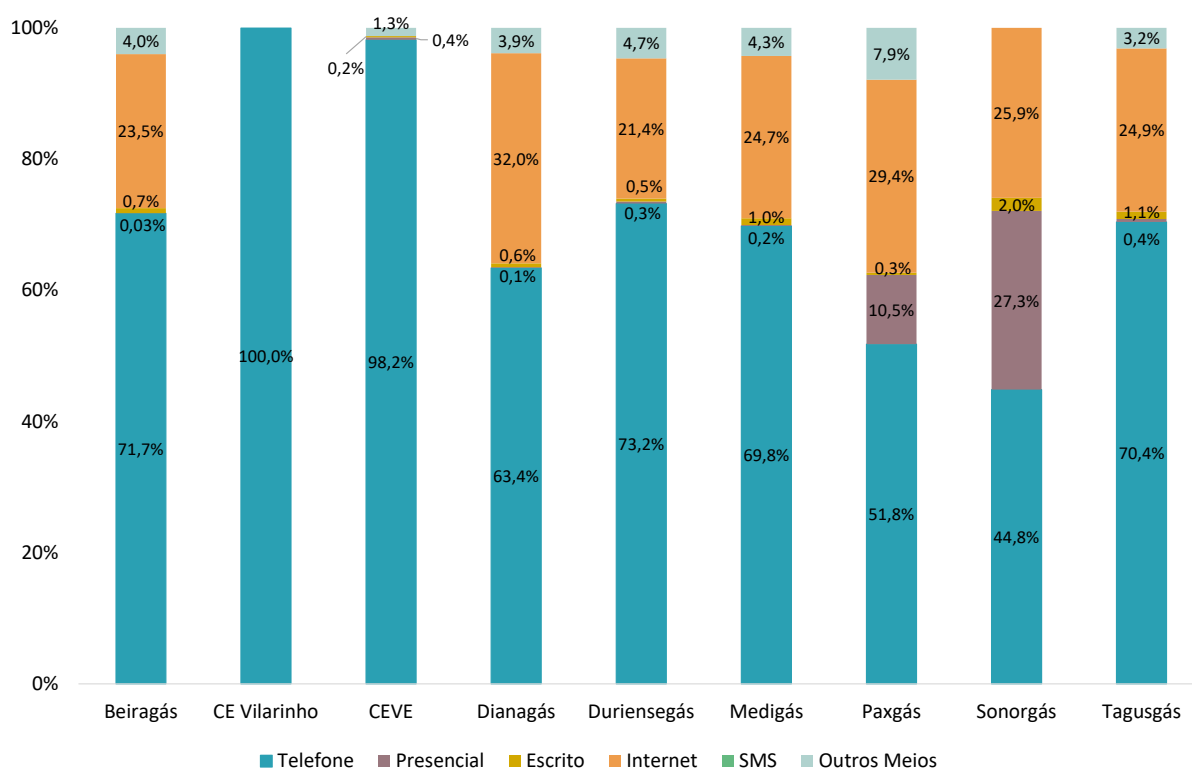


Figura 8.2-2– Meios de comunicação de leituras utilizados pelos clientes
(ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)



Nota: a Sonorgás reporta os dados sobre os meios de comunicação de leituras na atividade de ORD.

COMERCIALIZADORES

A distribuição dos meios de comunicação de leituras para os comercializadores é também apresentada separando entre empresas de maior dimensão (Figura 8.2-) e empresas de menor dimensão (Figura 8.2- e Figura 8.2-).

Figura 8.2-3 – Meios de comunicação de leituras utilizados pelos clientes
(comercializadores com mais de 60 000 clientes)

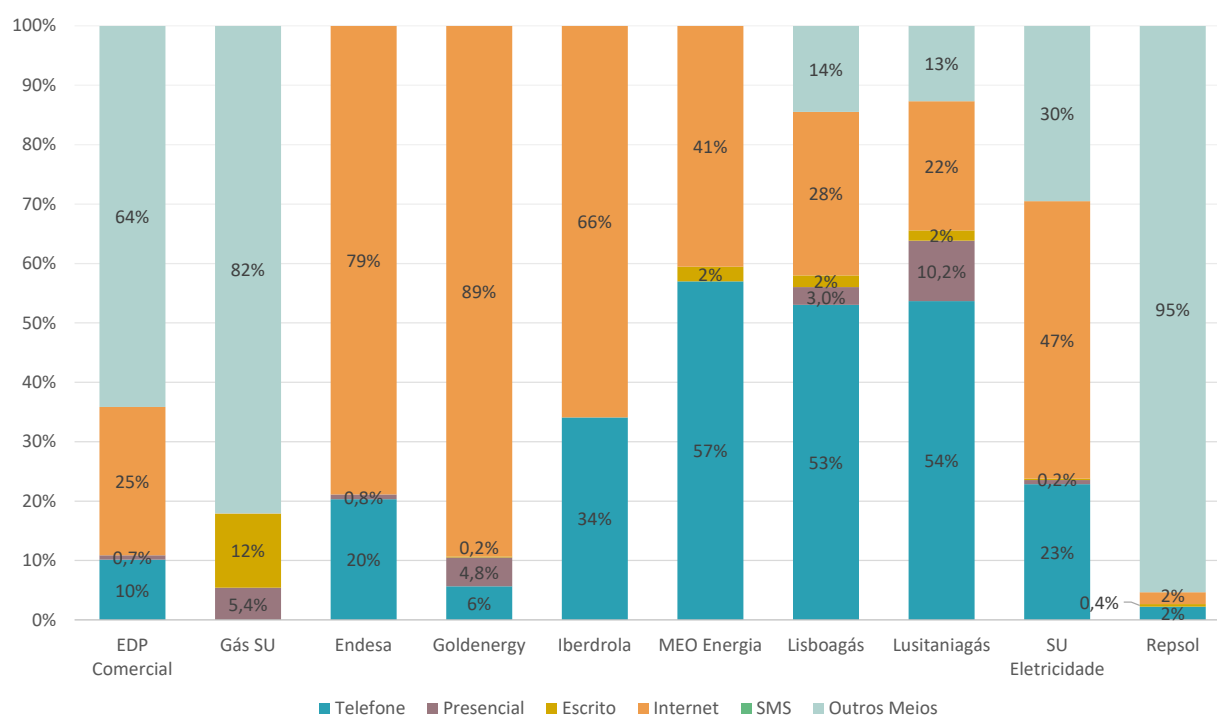


Figura 8.2-4 – Meios de comunicação de leituras utilizados pelos clientes
(comercializadores com menos de 60 000 clientes – parte 1 de 2)

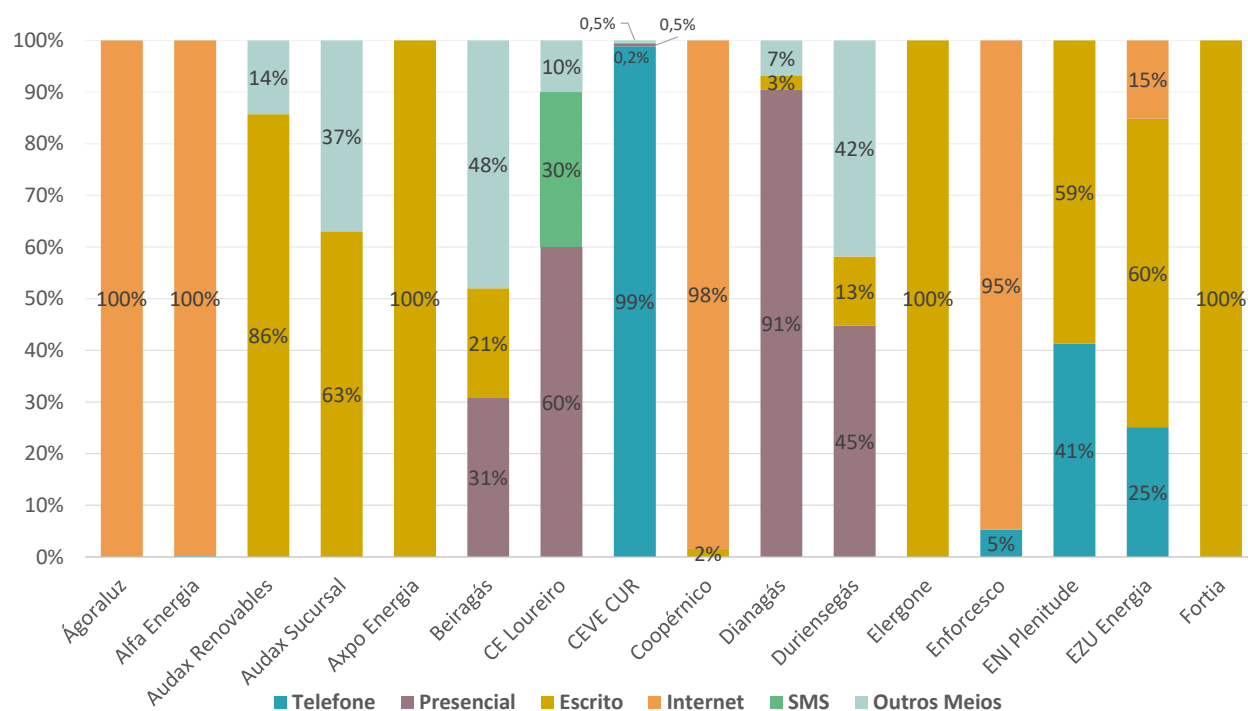


Figura 8.2-5 – Meios de comunicação de leituras utilizados pelos clientes
(comercializadores com menos de 60 000 clientes – parte 2 de 2)

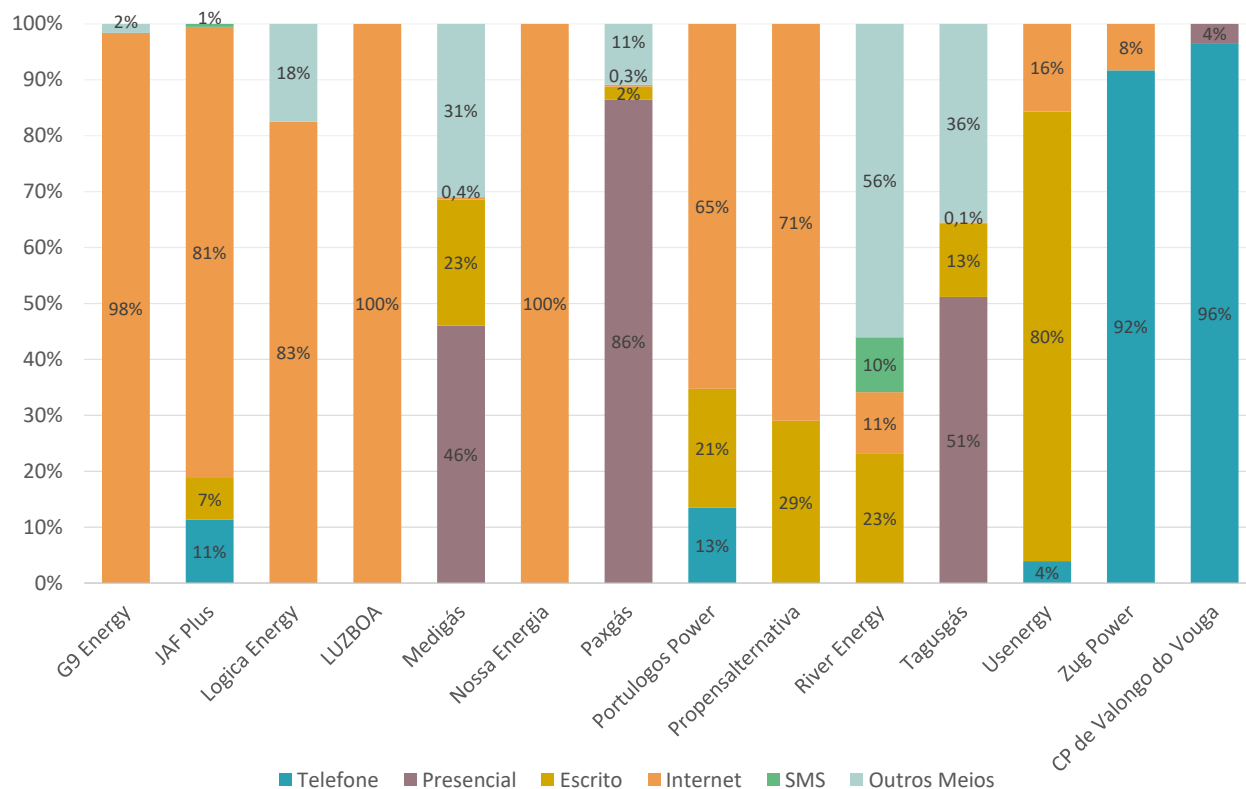
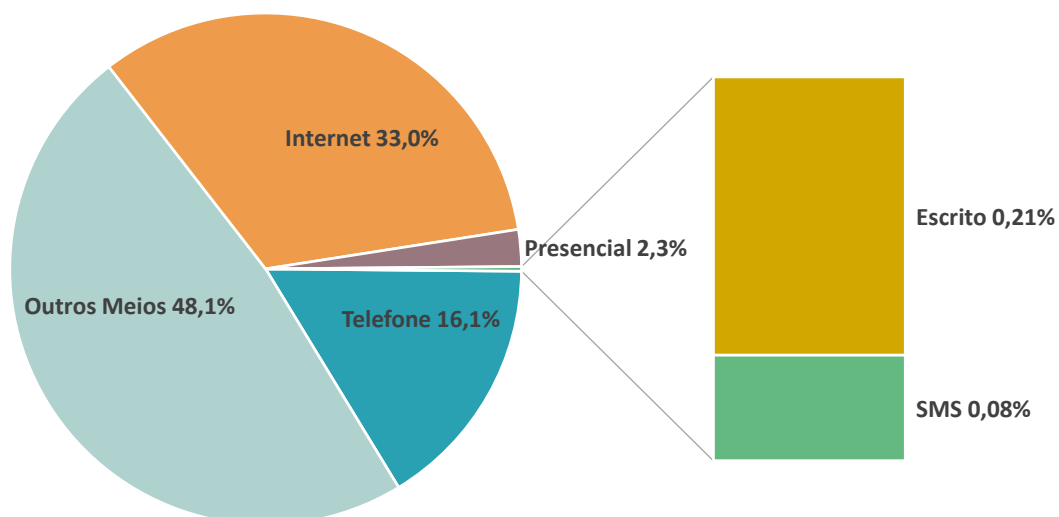


Figura 8.2-6 - Proporção global dos meios de comunicação de leituras utilizados pelos clientes



Em 2025, a parcela “Outros meios” permanece a mais elevada, à semelhança de 2024.

8.3 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

As empresas apresentam uma diversidade elevada de meios de comunicação de leituras. A parcela “Outros meios” continua, tal como em anos anteriores, a ter um peso elevado, mais uma vez indicando que seria vantajoso harmonizar as classificações e nomenclatura dos meios utilizados entre as diversas empresas. Também o maior peso de novos canais de comunicação (áreas de clientes *online* e aplicações de *smartphone*) aponta para a necessidade de criar novas categorias, algo que a ERSE terá em conta em futuras revisões regulamentares.

9 CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS

9.1 ENQUADRAMENTO

Clientes com necessidades especiais são 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 do odor a gás. Consideram-se ainda clientes com necessidades especiais os que coabitem com pessoas com limitações no domínio do olfato.

O relacionamento comercial entre o prestador do serviço e o seu cliente não deve ser afetado por determinadas limitações que o cliente possa ter, o que pode conduzir à necessidade de adaptação dos procedimentos e meios utilizados nos meios de atendimento, de forma a garantir um relacionamento comercial completo e adequado. Assim, cabe aos agentes implementar esta adaptação dos meios de atendimento para garantir que cada categoria de cliente com necessidades especiais tem acesso à mesma informação e aos mesmos níveis de qualidade de serviço e direitos que os restantes clientes.

O RQS define que os ORD devem manter 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 deve ser efetuada junto dos comercializadores, sendo voluntária e da exclusiva responsabilidade do cliente, podendo o comercializador solicitar documentos comprovativos da situação invocada.

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

9.2 CARACTERIZAÇÃO

A maioria dos clientes com necessidades especiais tem limitações no domínio da visão, e algumas empresas, como a EDP Comercial e a SU Eletricidade, têm parcerias com a ACAPO - Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal para emissão de faturas em Braille. A empresa Nossa Energia refere utilizar faturas com caracteres ampliados, quando necessário, para estes clientes. A Ágoraluz disponibiliza documentos em formato digital acessível (PDF com texto selecionável, compatível com leitores de ecrã) e refere que

todas as interações com os clientes com limitações auditivas ou de comunicação oral são integralmente tratadas por *email* ou correio postal.

No que respeita aos clientes com limitações no domínio da audição e da comunicação oral, existem parcerias das empresas com portais e serviços como o Serviin, permitindo a comunicação através de videochamada em Língua Gestual Portuguesa, ou o atendimento por *webchat*.

O Quadro 9-1 apresenta o número total de clientes com necessidades especiais, para cada ORD, e o Quadro 9-2 o número de clientes com necessidades especiais em cada categoria, no final de 2025.

Quadro 9-1 – Clientes com necessidades especiais, por ORD

ORD - Número de clientes com necessidades especiais	
CE Loureiro	1
Dianagás	1
Medigás	2
Sonorgás	2
Tagusgás	2
Beiragás	4
EEM	4
Duriensegás	6
REN Portgás	10
EDA	12
Lusitaniagás	15
Setgás	15
Lisboagás	32
E-Redes	789
Total	895

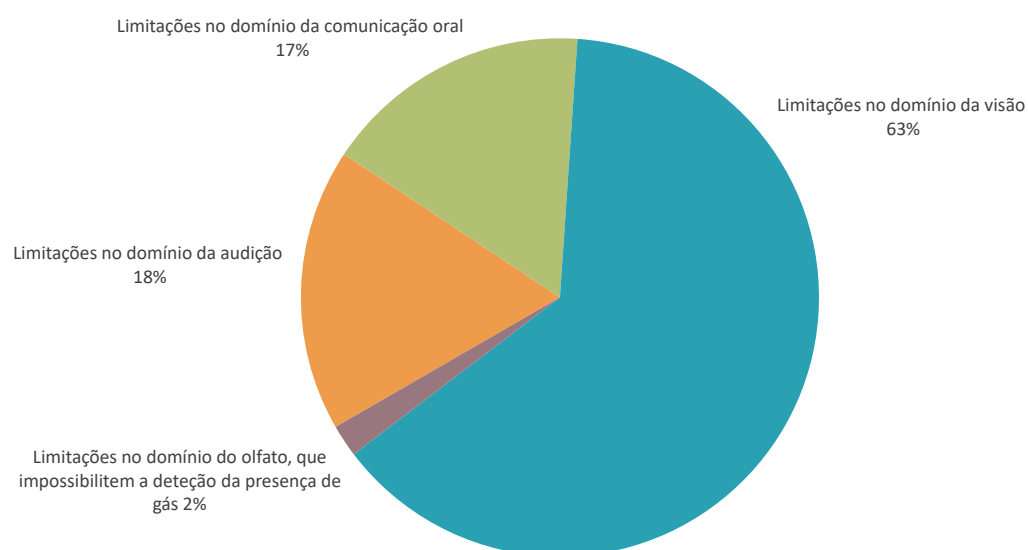
Quadro 9-2 – Clientes com necessidades especiais, por categoria

Clientes com necessidades especiais, por categoria	
Limitações no domínio da visão	569
Limitações no domínio da audição	158
Limitações no domínio da comunicação oral	150
Limitações no domínio do olfato, que impossibilitem a deteção da presença de GN	18
Total	895

Verifica-se uma diminuição significativa de clientes com necessidades especiais relativamente a 2024 (1221), devido à revisão, pela E-Redes junto dos comercializadores, das classificações atribuídas aos clientes.

A Figura 9.2- ilustra a proporção das diversas categorias, para o conjunto dos operadores de redes dos setores elétrico e do gás.

Figura 9.2-1 – Proporção das categorias de clientes com necessidades especiais (ORD)



9.3 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Os clientes com limitações no domínio da visão diminuíram face ao ano anterior, devido à atualização de dados por parte da E-Redes. Contudo, estes continuam a manter-se como a maior parcela do total de clientes com necessidades especiais.

10 PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

10.1 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 de transporte 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%.

10.2 CARACTERIZAÇÃO

10.2.1 INDICADOR GERAL SOBRE PRAZO DE RESPOSTA

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 10.2- apresenta os valores do indicador geral para os comercializadores com mais de 60 000 clientes, e a Figura 10.2- os valores para os comercializadores com menos de 60 000 clientes.

Figura 10.2-1 – Percentagem de respostas até 15 dias úteis a pedidos de informação por escrito (comercializadores com mais de 60 000 clientes)

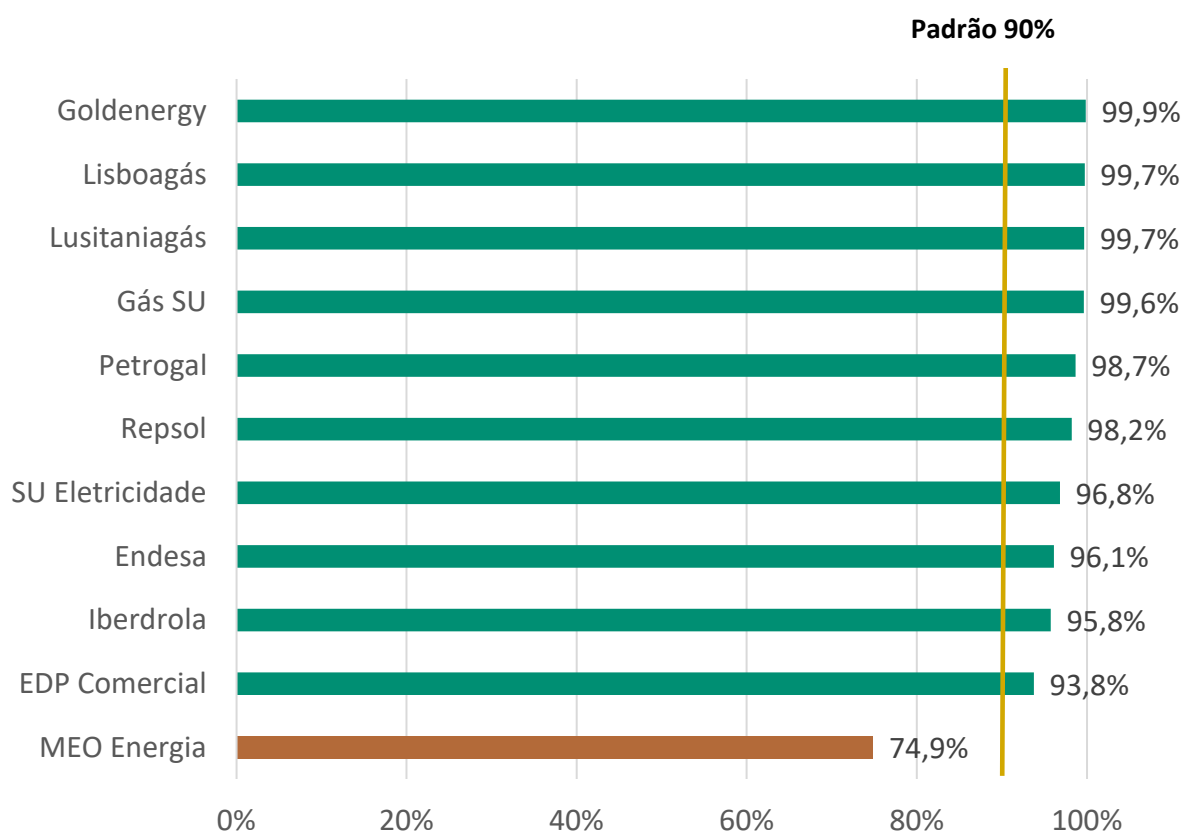
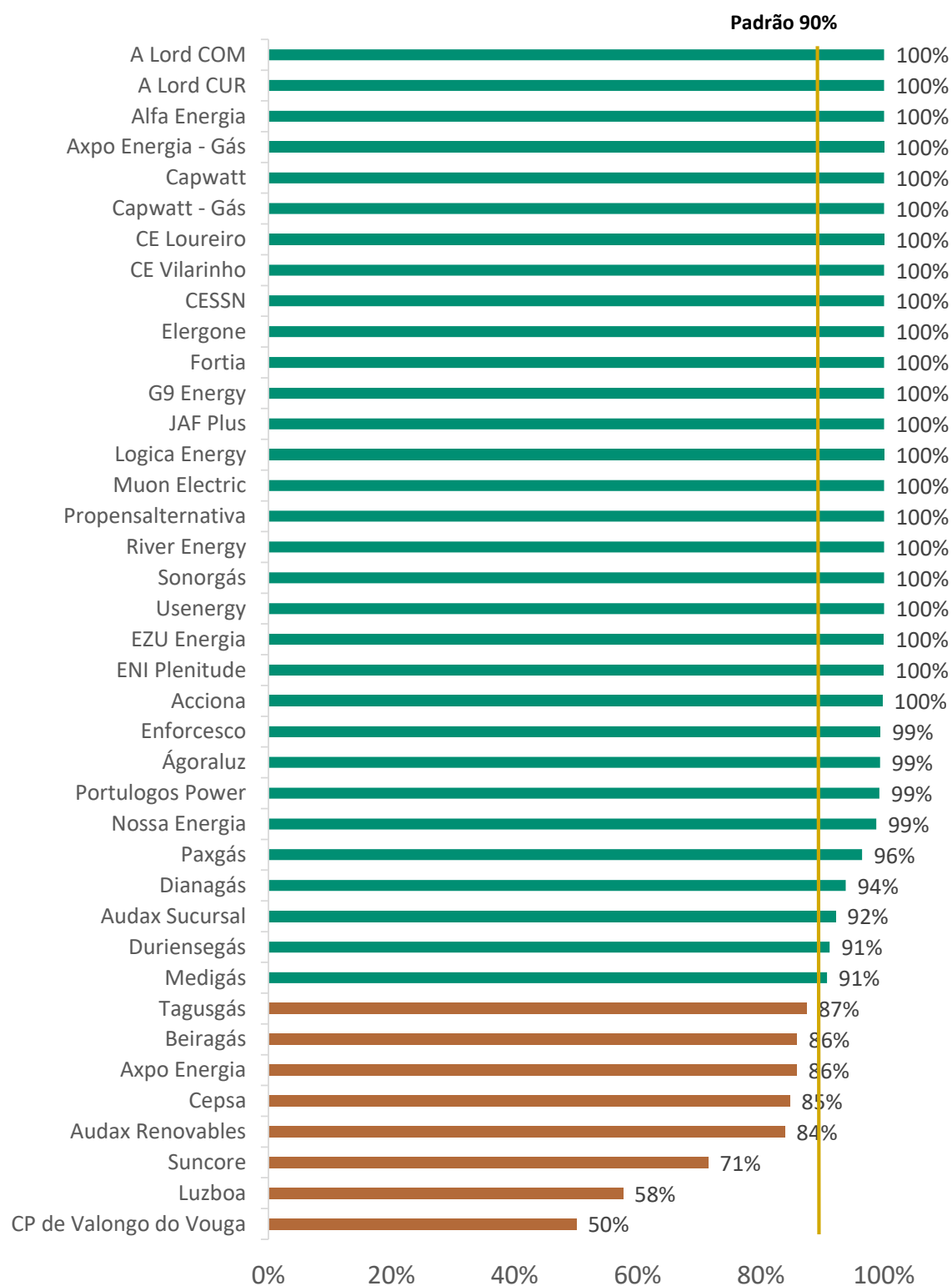


Figura 10.2-2 – Percentagem de respostas até 15 dias úteis a pedidos de informação por escrito (comercializadores com menos de 60 000 clientes)



Globalmente, o valor do indicador geral para os comercializadores foi de 95,9%, uma ligeira redução face ao valor de 2024 (96,7%). O tempo médio de resposta foi de 2,8 dias úteis, próximo do valor de 2024 (2,7 dias úteis).

ORD

Apresentam-se, seguidamente, os valores do indicador para os ORD, separando entre os de maior dimensão (Figura 10.2-) e os de menor dimensão (Figura 10.2-).

Figura 10.2-3 – Percentagem de respostas até 15 dias úteis a pedidos de informação apresentados por escrito
(ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)

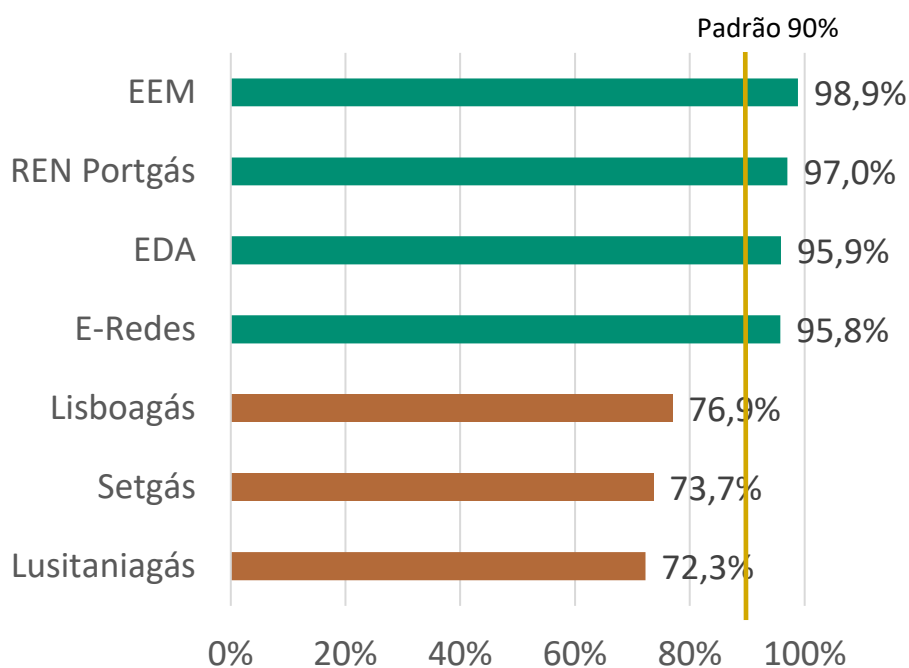
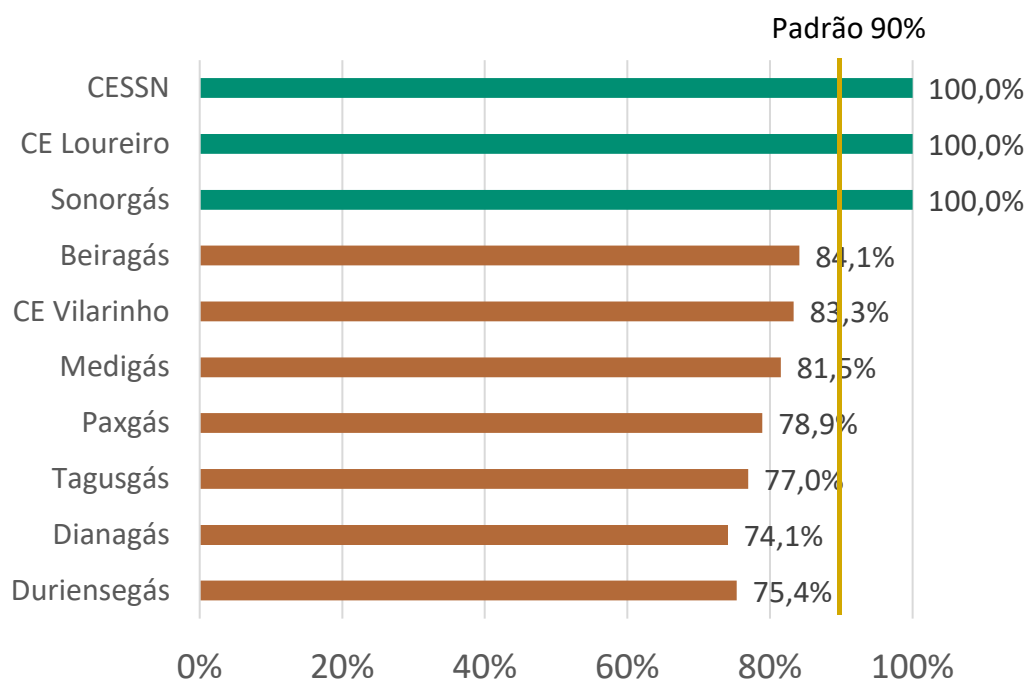


Figura 10.2-4 – Percentagem de respostas até 15 dias úteis a pedidos de informação apresentados por escrito
(ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)



Globalmente, o indicador geral para os ORD foi de 95,7% e o tempo médio de resposta foi de 4,3 dias úteis, valores que evidenciam uma deterioração do desempenho quando comparados com os de 2024 (97,9% e 2,2 dias úteis, respetivamente).

OPERADORES DE REDES DE TRANSPORTE (ORT), OPERADOR DO ARMAZENAMENTO SUBTERRÂNEO (OAS) E OPERADOR DO TERMINAL DE GNL (OTG)

A REN Gasodutos recebeu 349 pedidos de informação por escrito, tendo já respondido a todos. O tempo médio de resposta foi de 1,6 dias úteis.

A REN - Rede Eléctrica Nacional recebeu 235 pedidos de informação por escrito, tendo respondido a todos, um deles já em 2026. O tempo médio de resposta foi de 5,4 dias úteis.

A REN Atlântico recebeu dois pedidos, já respondidos. O tempo médio de resposta foi de três dias úteis.

A REN Armazenagem não recebeu pedidos de informação em 2025.

10.2.2 TEMAS

COMERCIALIZADORES E ORD

As duas figuras seguintes resumem a distribuição dos temas dos pedidos de informação por escrito apresentados junto dos comercializadores (Figura 10.2-) e dos ORD (Figura 10.2-).

Figura 10.2-5 - Temas dos pedidos de informação apresentados junto dos comercializadores

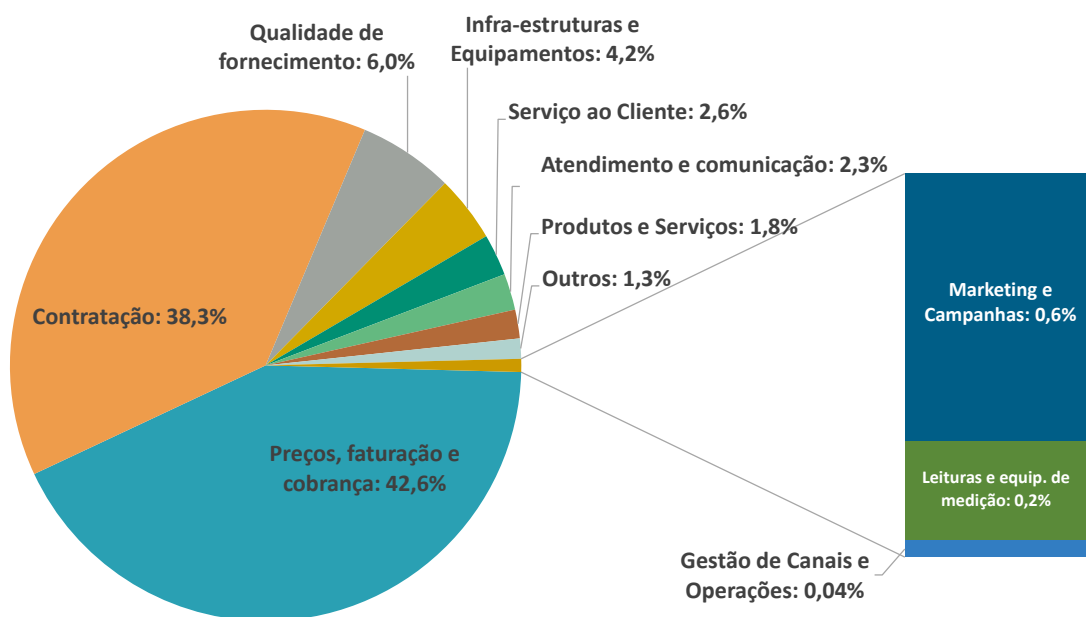
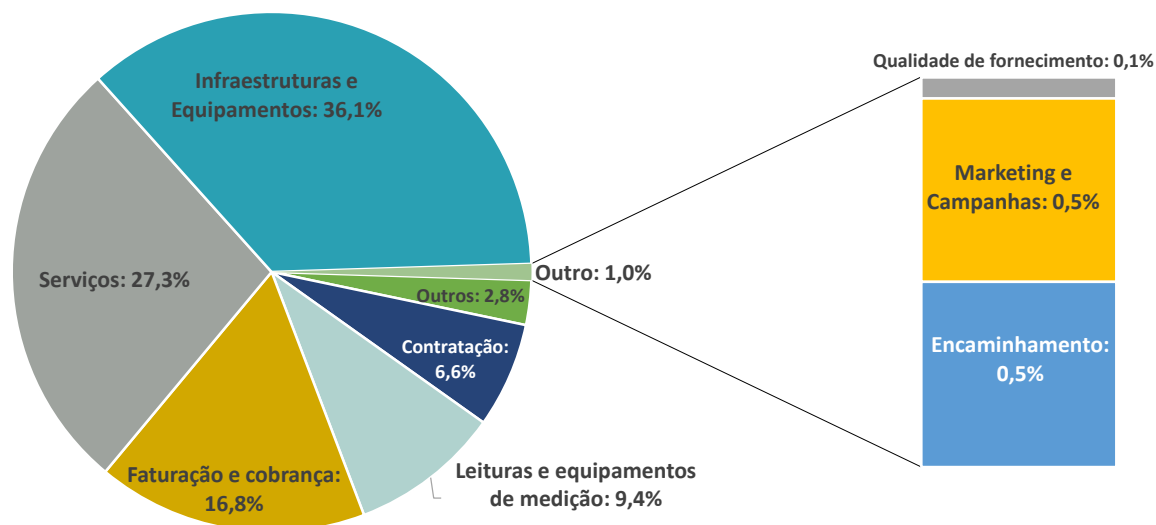


Figura 10.2-6 - Temas dos pedidos de informação apresentados junto dos ORD



OPERADORES DE REDES DE TRANSPORTE, OPERADOR DE ARMAZENAMENTO SUBTERRÂNEO E OPERADOR DE TERMINAL DE GNL

O tema mais solicitado junto da REN – Rede Elétrica Nacional nos pedidos de informação foi “Contratação” (59%), seguido de “Outros” (21%) e “Interruptibilidade” (9%).

No caso da REN Gasodutos, os pedidos de informação distribuem-se entre “Comercial”, com 56%, e “Técnico”, com 44%.

A REN Atlântico reportou um pedido de informação com o tema “Técnico” e um com o tema “Comercial”.

Tal como referido anteriormente, a REN Armazenagem não recebeu pedidos de informação por escrito em 2025.

10.3 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Os operadores de redes de distribuição do grupo Floene não cumpriram o padrão do indicador geral relativo aos pedidos de informação recebidos por escrito, o que poderá ser devido à alteração dos sistemas de informação do grupo, que conduziu a um aumento muito significativo de contactos de clientes e necessidade de resposta a comercializadores.

O número de comercializadores que não atingiu o padrão regulamentar aumentou de quatro, em 2024, para dez em 2025. Os valores globais registaram uma descida face aos verificados no ano anterior. No entanto, globalmente, o valor do indicador permanece acima do padrão regulamentar.

11 RECLAMAÇÕES

11.1 ENQUADRAMENTO

As reclamações são um tema muito relevante para os consumidores, pelo que o desempenho das empresas nesta temática é 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.

O desempenho dos operadores de redes de transporte e operadores de infraestruturas na resposta às reclamações é avaliado 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, ou seja, os prazos máximos de resposta são os seguintes:

- Para os ORD, 15 dias úteis.
- Para os comercializadores:
 - o 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 um contacto.

O incumprimento dos prazos de resposta, do prazo expectável de resposta ou do conteúdo da comunicação intercalar confere ao cliente o direito a uma 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.

Se a reclamação for apresentada através do livro de reclamações aplica-se cumulativamente o respetivo regime jurídico, devendo a resposta ocorrer em prazo inferior a 15 dias úteis.

As reclamações devem ser preferencialmente apresentadas junto do respetivo comercializador.

11.2 CARACTERIZAÇÃO

11.2.1 PRAZOS DE RESPOSTA

COMERCIALIZADORES

Para uma caracterização geral do desempenho de cada uma das empresas no que respeita à resposta a reclamações em 2025, apresentam-se, da Figura 11.2- à Figura 11.2-, a percentagem 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, para cada empresa.

Figura 11.2-1 – Percentagem de reclamações respondidas dentro do prazo, percentagem de comunicações intercalares e tempo médio de resposta (comercializadores com mais de 60 000 clientes)

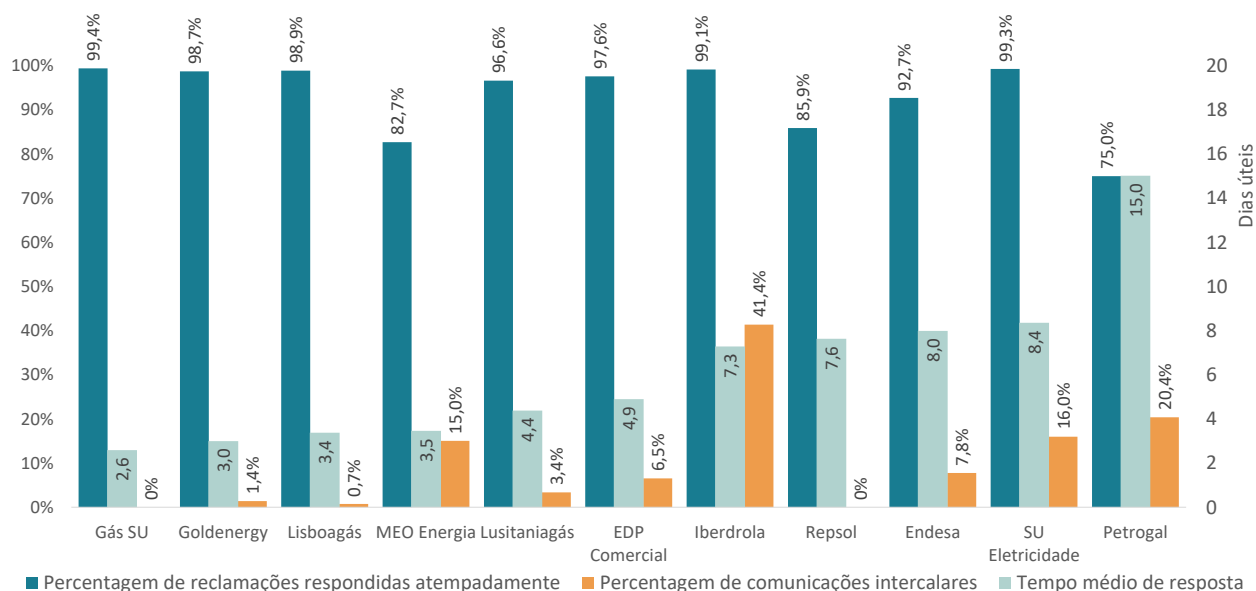


Figura 11.2-2 – Percentagem de reclamações respondidas dentro do prazo, percentagem de comunicações intercalares e tempo médio de resposta (comercializadores com menos de 60 000 clientes, parte 1 de 3)

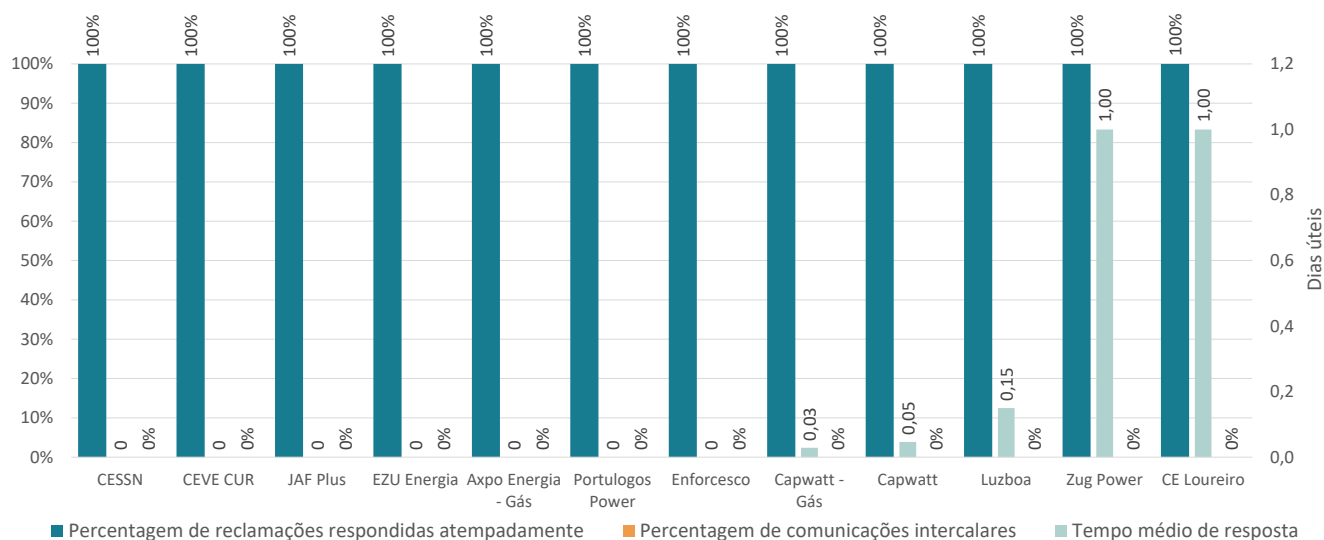


Figura 11-3 – Percentagem de reclamações respondidas dentro do prazo, percentagem de comunicações intercalares e tempo médio de resposta (comercializadores com menos de 60 000 clientes, parte 2 de 3)

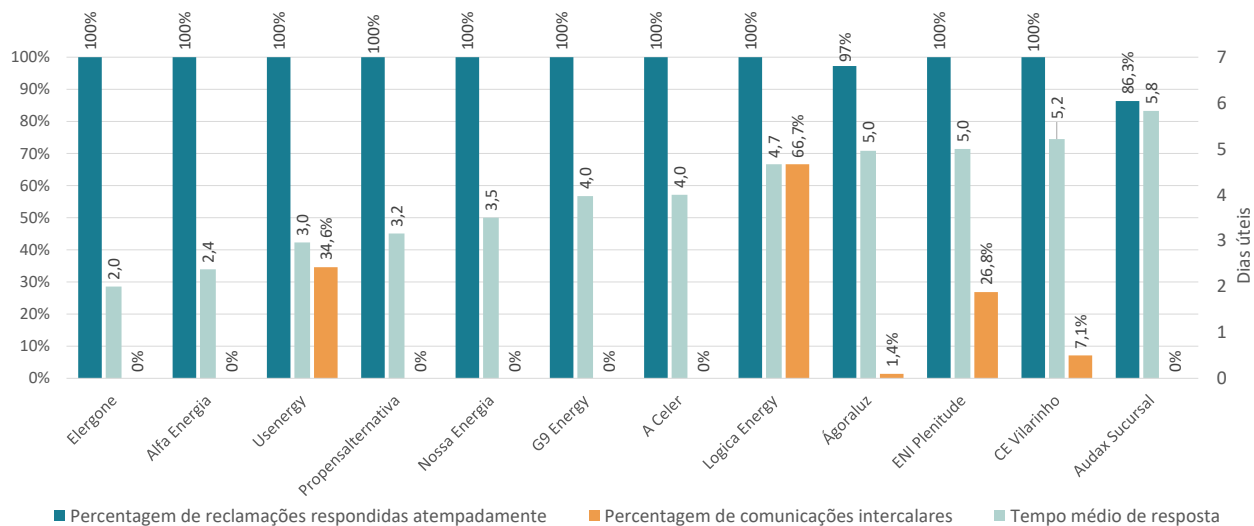
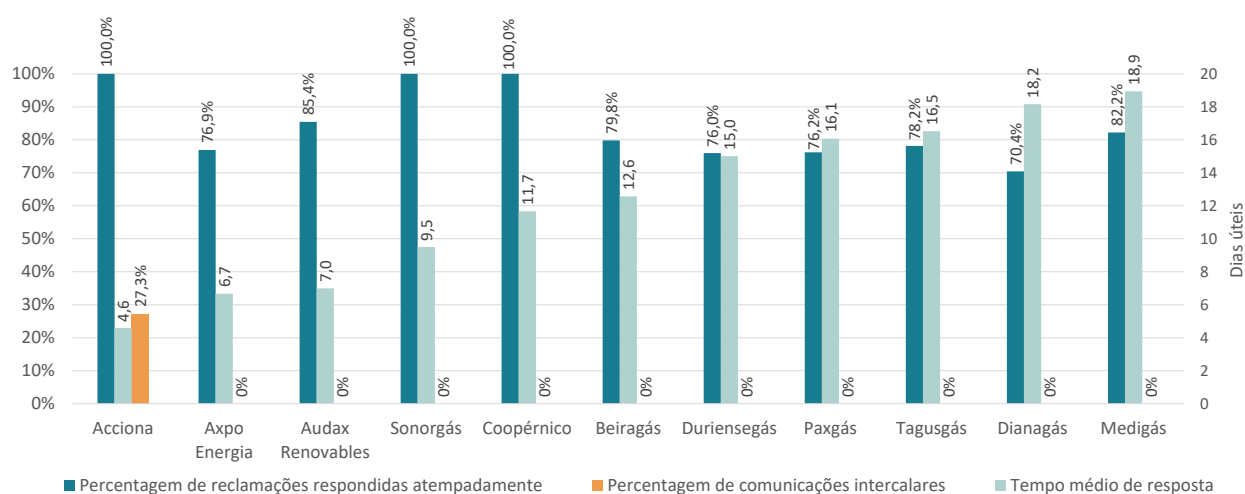


Figura 11.2-3 – Percentagem de reclamações respondidas dentro do prazo, percentagem de comunicações intercalares e tempo médio de resposta (comercializadores com menos de 60 000 clientes parte 3 de 3)



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 11.2-4 – Percentagem de reclamações respondidas dentro do prazo, percentagem de comunicações intercalares e tempo médio de resposta (ORD com mais de 60 000 clientes)

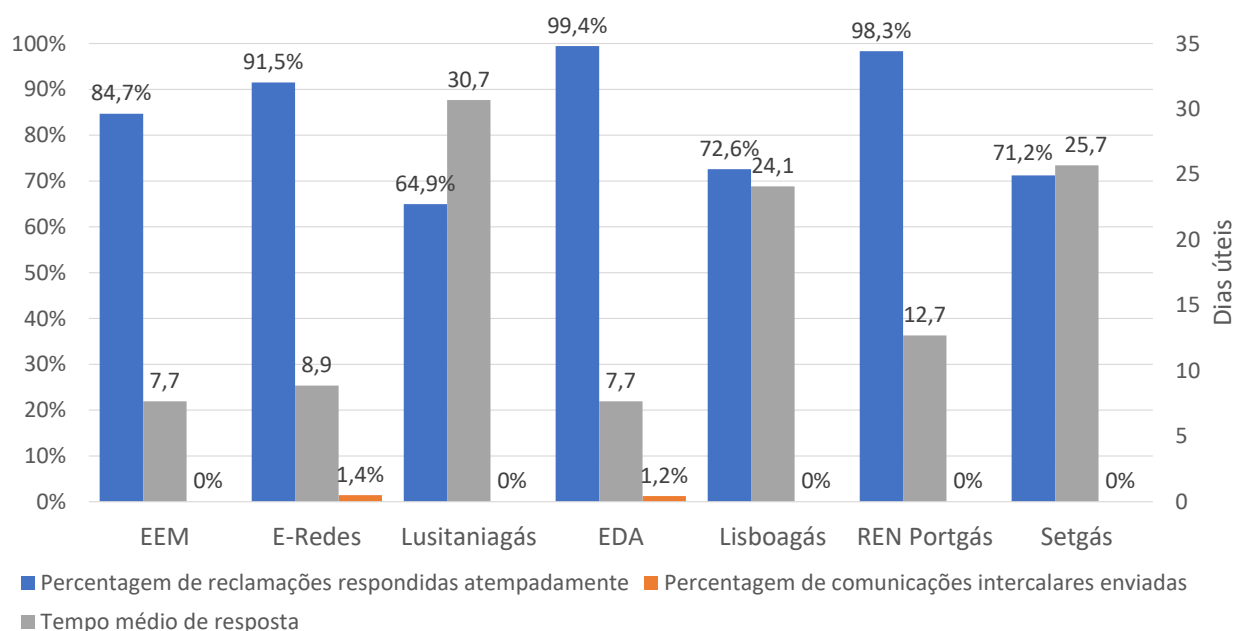
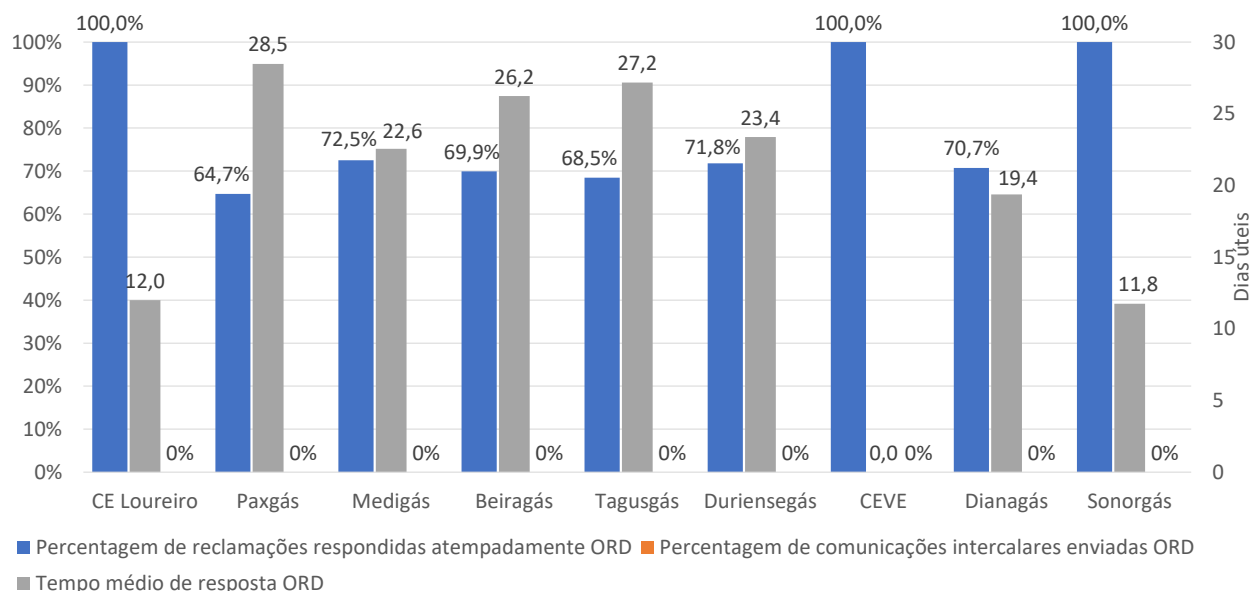


Figura 11.2-5 – Percentagem de reclamações respondidas dentro do prazo, percentagem de comunicações intercalares e tempo médio de resposta (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)



Globalmente, em 2025, a percentagem de reclamações respondidas a tempo pelos comercializadores e pelos ORD foi de 93,6% e 88,8%, respetivamente. No caso dos ORD, verifica-se uma degradação do desempenho em cerca de cinco pontos percentuais comparativamente com 2024, em grande parte resultantes das dificuldades já detalhadas com o sistema da Floene. No caso dos comercializadores, há uma ligeira melhoria de um ponto percentual.

O tempo médio de resposta, em 2025, foi de 6 dias úteis para os comercializadores e de 11 dias úteis para os ORD. A comparação com 2024 (6 dias úteis e 7 dias úteis, respetivamente) realça uma significativa degradação no caso dos ORD pelos motivos já expostos.

O número de reclamações por cada 1000 clientes (comercializadores) ou pontos de entrega (ORD) foi de 19,3 nos comercializadores (20,1 em 2024), e de 5,6 nos ORD (5,5 em 2024).

No que respeita ao envio de comunicações intercalares, globalmente os comercializadores enviaram cerca de 104 por cada 1000 reclamações respondidas (140 em 2024) e os ORD enviaram aproximadamente 12 por cada 1000 reclamações respondidas (22 em 2024).

OPERADOR DA REDE DE TRANSPORTE, OPERADOR DO ARMAZENAMENTO SUBTERRÂNEO E OPERADOR DE TERMINAL DE GNL

A REN Gasodutos recebeu 53 reclamações (52 referentes à atividade de Gestão Global do Sistema e uma referente à atividade de transporte), tendo respondido à totalidade. O tempo médio de resposta foi de 0,8 dias úteis.

A REN – Rede Eléctrica Nacional recebeu 60 reclamações (quatro referentes à atividade de Transporte e as restantes referentes à atividade de Gestão Global do Sistema), tendo respondido a todas. O tempo médio de resposta foi de 7,5 dias úteis.

A REN Atlântico recebeu três reclamações, tendo respondido a todas. A empresa reportou o tempo de resposta como sendo de zero dias úteis, presumindo-se que respondeu a todas as reclamações em menos de um dia útil.

A REN Armazenagem não recebeu reclamações em 2025.

11.2.2 TEMAS

COMERCIALIZADORES E ORD

A Figura 11.2- ilustra a distribuição dos temas das reclamações recebidas pelos comercializadores e a Figura 11.2- a distribuição dos temas das reclamações recebidas pelos ORD.

Figura 11.2-6 – Temas das reclamações apresentadas junto dos comercializadores

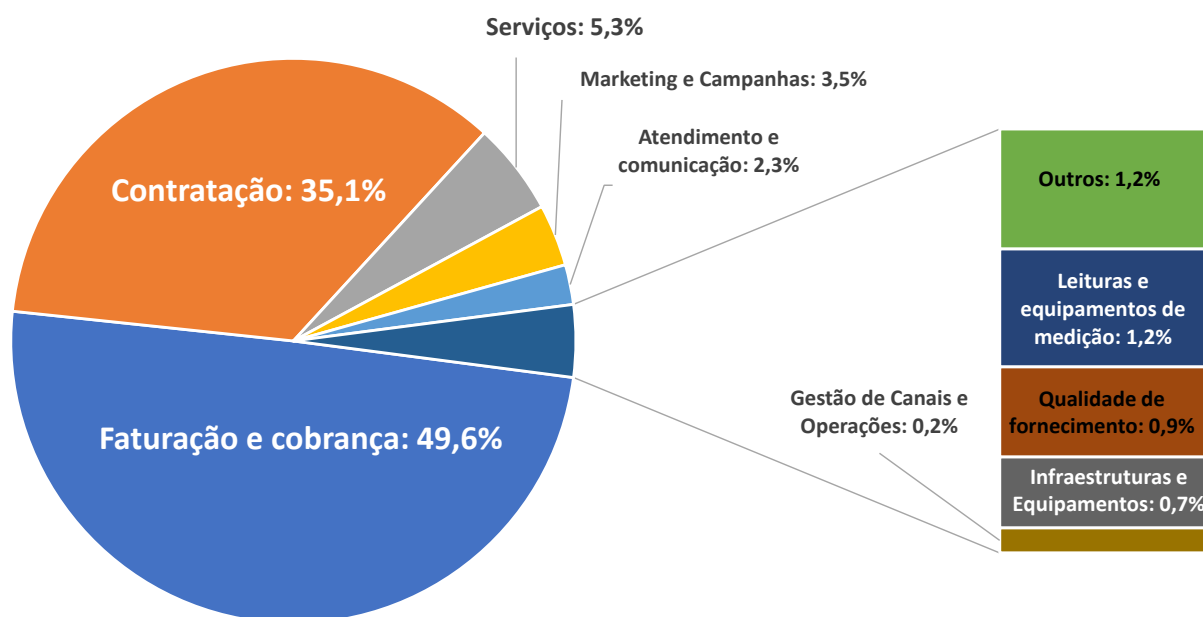
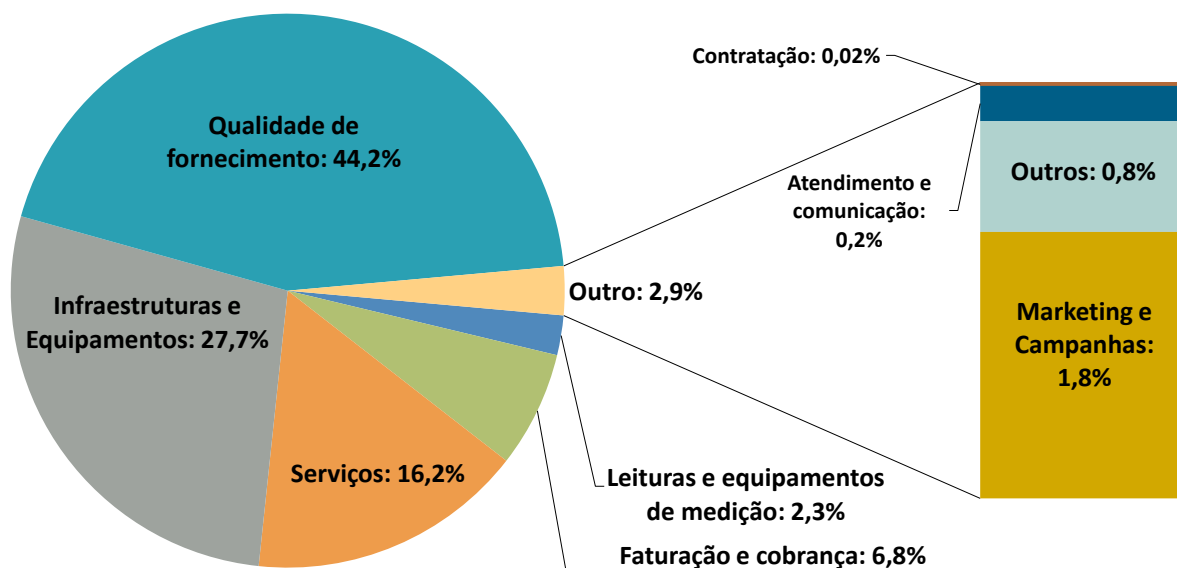


Figura 11.2-7 – Temas das reclamações apresentadas junto dos ORD



OPERADOR DA REDE DE TRANSPORTE, OPERADOR DO ARMAZENAMENTO SUBTERRÂNEO E OPERADOR DE TERMINAL DE GNL

O tema mais solicitado junto da REN – Rede Elétrica Nacional nas reclamações foi “Banda”, com 38%, seguido de “Liquidação e faturação”, com 22%, e “Contratação”, com 13%.

Para a REN Gasodutos apenas existem dois temas: “Técnico”, com 51%, e “Comercial”, com 49%.

As três reclamações recebidas pela REN Atlântico diziam respeito ao tema “Técnico”.

Tal como referido anteriormente, a REN Armazenagem não recebeu reclamações em 2025.

11.2.3 COMPENSAÇÕES

O RQS determina que sejam pagas compensações por incumprimentos de obrigações individuais quer aos clientes ¹⁰, quer aos operadores de rede. O pagamento das compensações aos clientes deve ser efetuado sem que estes tenham de o solicitar.

Sempre que deve ser paga uma compensação a um cliente, o comercializador deve informá-lo e proceder ao crédito do seu valor na primeira fatura emitida após 45 dias da data em que ocorreu o facto que

¹⁰ Quando se referem os clientes incluem-se os clientes, os reclamantes não clientes e os requisitantes de ligações à rede.

fundamenta o direito à compensação, ou em que o comercializador tome dele conhecimento. Quando a compensação se destine a pessoa que não tenha relação de clientela com um comercializador, o pagamento deve ser feito diretamente pelo operador da rede.

Existem situações em que, ao abrigo do RQS ¹¹, as empresas não estão obrigadas ao pagamento de compensações, por exemplo, no caso de eventos excecionais, ou quando um reclamante não disponibilize informação indispensável ao tratamento da reclamação ou ao pagamento da compensação.

Sempre que não seja possível ao comercializador efetuar o pagamento da compensação ao cliente ou reclamante, o seu valor 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.

O Quadro 11-1 apresenta o número de compensações pagas pelos comercializadores, bem como o respetivo montante, por incumprimentos na resposta a reclamações.

¹¹ Artigo 110.º.

Quadro 11-1 – Número e montante de compensações pagas por comercializadores por incumprimentos em reclamações

	Número de compensações	Montante de compensações
Paxgás	2	40 €
Gás SU	5	100 €
SU Eletricidade	7	140 €
Dianagás	8	160 €
Medigás	11	220 €
Luzboa	12	240 €
Goldenergy	13	95 €
Tagusgás	25	500 €
MEO Energia	29	970 €
Duriensegás	36	720 €
Beiragás	45	900 €
EDP Comercial	53	1 158 €
Repsol	69	1 430 €
ENI Plenitude	72	2 504 €
Alfa Energia	143	2 780 €
Endesa	741	3 705 €
Iberdrola	1 409	7 045 €
Petrogal	2473	12 365 €
Total Geral	5255	37 207 €

Comparativamente com o ano anterior, verifica-se uma redução significativa do número (-23%) e uma ligeira redução do montante (-1,4%) de compensações pagas a clientes pelos comercializadores. Note-se que o valor das compensações varia com o comercializador, o que também contribui para as variações verificadas.

O valor médio de compensação pago, em 2025, foi de 7,08 euros (5,55 euros em 2024).

O Quadro 11-1 apresenta o número de compensações pagas pelos ORD, bem como o respetivo montante, por incumprimentos na resposta a reclamações.

Quadro 11-2 – Número e montante de compensações pagas por ORD por incumprimentos em reclamações

	Número de compensações pagas	Montantes de compensações
CEVE	ND	ND
CE Vilarinho	0	0 €
CESSN	0	0 €
CE Loureiro	0	0 €
A Lord	0	0 €
A Celer	0	0 €
Sonorgás	0	0 €
REN Portgás	1	20 €
Paxgás	3	60 €
Dianagás	7	140 €
EDA	10	200 €
Medigás	21	420 €
Duriensegás	28	560 €
Tagusgás	38	760 €
Beiragás	53	1 060 €
Setgás	107	2 140 €
Lusitaniagás	177	3 540 €
EEM	267	5 340 €
Lisboagás	408	8 160 €
E-Redes	2989	60 060 €
Total	4109	82 460 €

Comparativamente com 2024, verifica-se um aumento de cerca de 7% no número e montante de compensações pagas pelos ORD.

11.2.4 INTERVENÇÃO DA ERSE EM RECLAMAÇÕES

Os reclamantes que considerem que a resposta à sua reclamação não foi satisfatória podem solicitar a intervenção da ERSE. Assim, uma forma indireta de avaliar a qualidade das respostas às reclamações passa por calcular o número de recursos à ERSE face ao número de reclamações recebidas.

Por vezes, uma reclamação envolve mais do que uma entidade, nomeadamente o operador de rede e o comercializador.

Em 2025, os pedidos de intervenção da ERSE no tratamento de reclamações representaram 2,6% do total de reclamações recebidas pelos comercializadores e ORD, valor inferior em 0,6 pontos percentuais ao verificado em 2024.

11.3 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

A grande maioria das reclamações a comercializadores ou ORD são respondidas atempadamente, tal como verificado nos anos mais recentes.

A intervenção da ERSE foi solicitada em cerca de 2,6% do total de reclamações recebidas pelos comercializadores e pelos ORD, um valor um pouco inferior ao do ano anterior (3,2%).

ANEXO I – INDICADOR DO ATENDIMENTO PRESENCIAL POR CENTRO DE ATENDIMENTO

O indicador do atendimento presencial aplica-se ao desempenho verificado em cada centro de atendimento. Dado o elevado número de centros, no corpo do relatório apresenta-se a informação agregada por empresa, optando-se por publicar em anexo a lista completa dos centros de atendimento com monitorização do tempo de espera e o respetivo desempenho verificado em 2025.

Esta lista não inclui os centros sem monitorização do tempo de espera. O RQS não impõe a monitorização em todos os centros de atendimento presencial, definindo antes que cada empresa deve procurar atingir um valor de monitorização de 40% do conjunto dos seus atendimentos.

Recorde-se que o indicador mostra o peso dos atendimentos com tempo de espera até 20 minutos no conjunto de todos os atendimentos e das desistências com tempo de espera superior a 20 minutos.

I. COMERCIALIZADORES

Comercializador	Indicador
A Celer	100,0%
Sede da cooperativa	100,0%
A Lord COM	100,0%
Sede	100,0%
A Lord CUR	100,0%
Sede	100,0%
Beiragás	99,7%
Loja Beiragás	99,7%
CE Loureiro	100,0%
Cooperativa Eléctrica de Loureiro, CRL - Sede	100,0%
CE Moreira de Cónegos	100,0%
GERAL	100,0%
CE Vilarinho	100,0%
Cooperativa Eléctrica de Vilarinho	100,0%
CESSN	100,0%
CESSN	100,0%
Dianagás	100,0%
Loja Dianagás	100,0%
Duriensegás	99,2%
Loja Duriensegás	99,2%
EDP Comercial	88,8%
Amadora	87,4%
Braga	82,0%
Cascais	85,9%
Castelo Branco	96,7%
Coimbra	89,6%
Feira	88,6%
Gaia	98,5%
Guimarães	87,7%
Lisboa MP	82,1%
Penafiel	86,0%
Porto Boavista	89,1%
Viseu	95,9%

Comercializador	Indicador
Endesa	90,1%
Endesa Store Algés	95,9%
Endesa Store Aveiro	92,0%
Endesa Store Benfica	93,7%
Endesa Store Braga	91,2%
Endesa Store Bragança	95,4%
Endesa Store Leiria	92,8%
Endesa Store Penafiel	93,5%
Endesa Store Viana do Castelo	93,5%
Endesa Store Vila Nova de Gaia	87,6%
Endesa Store Vila Real	60,0%
Loja Cidadão Laranjeiras	91,0%
Loja do Cidadão do Porto	96,0%
Gás SU	98,5%
PORTO LOJA GAS SU	98,5%
Goldenergy	84,0%
Loja Barcelos	71,3%
Loja Braga	79,5%
Loja Cidadão do Porto	84,6%
Loja Cidadão Laranjeiras	95,0%
Loja Cidadão Odivelas	89,4%
Loja Cidadão Porto	95,4%
Loja Setúbal	87,9%
Loja Vila Real	81,7%

Comercializador	Indicador
Iberdrola	91,0%
Alameda	94,2%
Algés	98,9%
Almada	91,1%
Amadora	91,6%
Areeiro	89,6%
Aveiro	95,8%
BARCELOS	95,3%
Beja	96,8%
Braga	87,2%
Bragança	97,0%
Castelo Branco	97,9%
Chaves	87,9%
Coimbra	95,7%
Évora	100,0%
Faro	91,9%
Gondomar	86,0%
Guarda	99,0%
Guimarães	98,4%
Laranjeiras [Lisboa]	77,2%
Leiria	95,5%
Maia	96,3%
Marvila	82,5%
Moscavide	96,4%
Odivelas	87,4%
Ourém	88,2%
Paços de Ferreira	97,4%
Penafiel	80,6%
Portalegre	98,3%
Portimão	86,4%
Porto	81,7%
Santarém	95,7%
Setúbal	77,4%
Sines	95,1%
Smartstore Matosinhos	91,8%
Sta. Maria da Feira	79,4%
Torres Vedras	97,0%
Trofa	86,7%
Valongo	91,1%
VIANA DO CASTELO	95,1%
Vila Franca de Xira	99,1%
Vila Nova de Gaia	96,7%
Vila Real	97,9%
Viseu	88,1%

Comercializador	Indicador
Lisboagás	97,1%
Loja Cidadão de Marvila (14)	98,6%
Loja do Cidadão das Laranjeiras (11)	97,4%
Loja do Cidadão de Cascais (13)	95,8%
Loja do Cidadão de Odivelas (12)	95,3%
Lusíada Energia	100,0%
Sede Luzigas	100,0%
Lusitaniagás	95,9%
Loja Cidadão São João da Madeira (37)	97,4%
Loja do Cidadão Aveiro (34)	94,2%
Loja do Cidadão Coimbra (33)	96,4%
Medigás	98,8%
Loja Medigás	98,8%
MEO Energia	88,2%
lojas Meo	88,2%
Paxgás	99,8%
Loja Paxgás	99,8%
Petrogal	97,0%
FLAGSHIP	98,7%
Loja Bragança - Bairro Artur Mirandela (53)	99,1%
Loja Casa Música (51)	97,6%
Loja Cidadão Braga (56)	97,3%
Loja Cidadão de Marvila (14)	97,9%
Loja Cidadão de Vila Nova de Gaia (45)	97,6%
Loja Cidadão Santarém (57)	99,7%
Loja Cidadão São João da Madeira (37)	97,4%
Loja Cidadão Setúbal (42)	99,1%
Loja de Almada (41)	98,8%
Loja de Beja (40)	99,5%
Loja de Faro (39)	99,5%
Loja do Cidadão Aveiro (34)	94,0%
Loja do Cidadão Coimbra (33)	96,2%
Loja do Cidadão da Guarda (2)	99,6%
Loja do Cidadão das Laranjeiras (11)	96,1%
Loja do Cidadão de Cascais (13)	95,2%
Loja do Cidadão de Castelo Branco (1)	98,0%
Loja do Cidadão de Odivelas (12)	95,3%
Loja do Cidadão de Viseu (4)	99,6%
Loja Porto (47)	98,7%
Loja Vila Real - Miguel Torga (54)	99,4%

Comercializador	Indicador
Setgás	95,9%
Loja de Almada (41)	94,4%
Loja de Setubal (42)	98,6%
Sonorgás	100,0%
Arcos de Valdevez	100,0%
Cabeceiras de Basto	100,0%
Macedo de Cavaleiros	100,0%
Mirandela	100,0%
Monção	100,0%
Peso da Régua	100,0%
Póvoa de Lanhoso	100,0%
SU Eletricidade	98,4%
Aveiro	98,6%
Beja	99,5%
Braga	97,1%
Bragança	99,3%
Castelo Branco	98,9%
Coimbra	97,4%
Évora	98,5%
Faro	98,1%
Guarda	97,9%
Leiria	97,6%
Lisboa	99,3%
Portalegre	99,7%
Porto	99,7%
SANTAREM	98,2%
Setúbal	98,9%
VIANA DO CASTELO	97,0%
Vila Real	98,4%
Viseu	97,2%
Tagusgás	94,9%
Loja Tagusgás	94,9%

II. OPERADORES DE REDES DE DISTRIBUIÇÃO

ORD	Indicador
A Celer	100,0%
Sede da cooperativa	100,0%
Beiragás	89,5%
Loja Distribuição Beiragás	89,5%
CE Loureiro	100,0%
Cooperativa Eléctrica de Loureiro, CRL - Sede	100,0%
CE Moreira de Cónegos	100,0%
GERAL	100,0%
CE Vilarinho	100,0%
Cooperativa Elétrica de Vilarinho	100,0%
CESSN	100,0%
CESSN	100,0%
Dianagás	100,0%
Loja Distribuição Dianagás	100,0%
Duriensegás	93,8%
Loja Distribuição Duriensegás	93,8%
EDA	98,4%
Angra do Heroísmo - Terceira	98,5%
Horta - Faial	98,2%
Levada - São Miguel	96,4%
Matriz de Ponta Delgada	99,3%
Praia da Vitória - Terceira	98,5%
Ribeira Grande - São Miguel	99,1%
EEM	93,4%
Loja Caniço	92,4%
Loja do Cidadão	87,6%
Loja Machico	96,3%
Loja Nazaré	94,3%
Loja Ponta do Sol	92,5%
Loja Porto Santo	91,6%
Loja Ribeira Brava	93,1%
Loja Santa Cruz	96,0%
Loja Santana	93,2%
Loja São Vicente	98,6%
Loja Sede	91,2%

ORD	Indicador
E-Redes	87,4%
Braga	86,3%
Lisboa	94,2%
Loures	93,4%
Maia	80,6%
Porto	78,4%
Vila Real	90,9%
Viseu	90,0%
Lisboagás	94,2%
Loja Distribuição Lisboagás	94,2%
Lusitaniagás	99,5%
Loja Distribuição Lusitaniagás	99,5%
Medigás	100,0%
Loja Distribuição Medigás	100,0%
Paxgás	100,0%
Loja Distribuição Paxgás	100,0%
Setgás	100,0%
Loja Distribuição Setgás	100,0%
Sonorgás	100,0%
Arcos de Valdevez	100,0%
Macedo de Cavaleiros	100,0%
Mirandela	100,0%
Monção	100,0%
Peso da Régua	100,0%
Póvoa de Lanhoso	100,0%
Tagusgás	94,0%
Loja Distribuição Tagusgás	94,0%



ERSE - Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos

Rua Dom Cristóvão da Gama, 1 – 3.º
1400 - 113 Lisboa

+351 213 033 200
erse@erse.pt
www.erse.pt