



RELATÓRIO DA QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL 2022



**RELATÓRIO DA QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL DOS
SETORES ELÉTRICO E DO GÁS 2022**

outubro 2023

ÍNDICE

SÍNTESE	1
1 INTRODUÇÃO	5
2 ENQUADRAMENTO SOBRE OS SETORES ELÉTRICO E DO GÁS	7
3 DIVULGAÇÃO E REPORTE DE INFORMAÇÃO À ERSE.....	9
4 ATIVAÇÃO E DESATIVAÇÃO DE FORNECIMENTO	11
5 ATENDIMENTO PRESENCIAL.....	17
6 ATENDIMENTO TELEFÓNICO COMERCIAL.....	21
7 ATENDIMENTO TELEFÓNICO DE EMERGÊNCIAS E AVARIAS.....	31
8 COMUNICAÇÃO DE LEITURAS – ATENDIMENTO TELEFÓNICO E OUTROS MEIOS.....	37
9 RESPOSTA A SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA.....	41
10 ASSISTÊNCIA TÉCNICA	43
11 VISITA COMBINADA	47
12 FREQUÊNCIA DA LEITURA LOCAL DE EQUIPAMENTOS DE MEDIÇÃO	51
13 RESTABELECIMENTO APÓS INTERRUPÇÃO POR FACTO IMPUTÁVEL AO CLIENTE.....	55
14 RECLAMAÇÕES	61
15 PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	69
16 CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS.....	77
17 CLIENTES PRIORITÁRIOS	81
18 COMPENSAÇÕES POR INCUMPRIMENTO DE OBRIGAÇÕES INDIVIDUAIS.....	85
19 AÇÕES DE VERIFICAÇÃO	89
20 PUBLICAÇÃO DO RELATÓRIO DA QUALIDADE DE SERVIÇO.....	91
ANEXO – INDICADOR DO ATENDIMENTO PRESENCIAL POR CENTRO DE ATENDIMENTO	96
I. Comercializadores	96
II. ORD	101

SÍNTESE

O relatório da qualidade de serviço comercial tem por objetivo caracterizar a qualidade de serviço prestada, em 2022, pelos operadores das redes, pelos operadores de infraestruturas, pelos comercializadores de último recurso e pelos comercializadores em regime de mercado, na vertente comercial da qualidade de serviço. Abrange o atendimento aos clientes, a resposta a pedidos de informação e reclamações, os serviços prestados nas instalações dos clientes e as questões relacionadas com clientes com necessidades especiais e clientes prioritários. O relatório permite ainda analisar o cumprimento, em 2022, das disposições regulamentares do Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS) relativas à qualidade de serviço comercial.

DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÃO

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

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

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

ATENDIMENTO AOS CLIENTES

O número total de atendimentos pelos comercializadores aumentou significativamente durante 2022 como resultado do fim das medidas excecionais COVID-19, em especial a retoma da interrupção do fornecimento de energia quando existiam valores em dívida, bem como das significativas alterações de preços e regras verificadas ao longo do ano. Estes dois factores foram geradores de muitos contactos por parte dos clientes.

Assim, as empresas tiveram de lidar com aumentos significativos das solicitações, os quais ocorreram, diversas vezes, em momentos concentrados no tempo, incrementando as dificuldades em responder às solicitações. No início do ano verificaram-se ainda elevados níveis de absentismo provocados pela COVID-19, dificultando a gestão de recursos por parte das empresas.

No atendimento presencial, tanto os comercializadores como os ORD conseguiram razoavelmente superar as dificuldades, revelando os valores globais do indicador um bom desempenho.

Já no atendimento telefónico comercial, a qualidade de serviço prestada sofreu uma degradação, verificando-se que parte significativa dos comercializadores não cumpriu o padrão do indicador previsto no RQS. No que respeita aos ORD, verifica-se que existem empresas de maior dimensão (em número de clientes ou pontos de entrega) com valor do indicador abaixo do padrão.

Apesar de globalmente o tempo médio de espera ter sido elevado, sobretudo nos comercializadores, as percentagens de desistências mantiveram-se baixas, indiciando que os clientes foram atendidos.

SERVIÇOS PRESTADOS NAS INSTALAÇÕES DOS CLIENTES

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

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

RESPOSTA A PEDIDOS DE INFORMAÇÃO E RECLAMAÇÕES

Na maior parte das situações os pedidos de informação e as reclamações são respondidos dentro dos prazos estipulados, verificando-se um bom desempenho por parte dos operadores de redes e comercializadores.

CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS E CLIENTES PRIORITÁRIOS

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

COMPENSAÇÕES POR INCUMPRIMENTO DE OBRIGAÇÕES INDIVIDUAIS

Em 2022 constata-se ter ocorrido um aumento significativo no número de compensações pagas pelos operadores de redes de distribuição relativamente a 2021.

APRECIÇÃO GLOBAL

Esperava-se que 2022 fosse um ano de regresso à normalidade após a pandemia de COVID-19. Todavia, acabou por ser um ano de desafios significativos para o setor, com consequências na qualidade de serviço comercial sentida pelos clientes, muito em especial ao nível dos atendimentos telefónicos. Por outro lado, no que respeita aos serviços, as entidades apresentam um desempenho positivo.

A introdução progressiva das redes inteligentes, com a respetiva disponibilização de serviços remotos e a leitura diária dos contadores, trará também um novo paradigma na qualidade prestada no relacionamento comercial com os clientes.

1 INTRODUÇÃO

A atividade dos operadores de redes e dos comercializadores, em 2022, foi ainda afetada pela pandemia de COVID-19. Por um lado, no início do ano ainda se verificou um nível de absentismo por doença com impacto no funcionamento das empresas. Por outro lado, o fim das medidas excepcionais, muito especial da proibição de corte de fornecimento em caso de falta de pagamento, conduziram a um conjunto de solicitações anormalmente concentradas no tempo e, como tal, de gestão mais difícil pelos agentes do setor.

O ano de 2022 foi ainda fortemente marcado pelas diversas consequências da volatilidade dos preços nos mercados, conduzindo a medidas excepcionais, como o regresso ao mercado regulado no setor do gás ou o mecanismo excepcional e temporário de ajuste dos custos de produção de energia elétrica. Como consequência, o número de solicitações dos clientes aumentou significativamente, trazendo desafios aos comercializadores.

Em síntese, um ano que se esperava que fosse de regresso à normalidade após a pandemia de COVID-19 acabou por se verificar ser um ano de desafios significativos para o setor, com consequências na qualidade de serviço comercial sentida pelos clientes.

O presente Relatório da Qualidade de Serviço Comercial dos Setores Elétrico e do Gás 2022 encontra-se previsto no RQS e tem os seguintes objetivos:

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

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

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

Para além deste capítulo introdutório, o relatório inclui um capítulo com um enquadramento dos setores elétrico e do gás, permitindo que leitores menos familiarizados com o tema fiquem com uma breve caracterização dos setores. Posteriormente, está organizado de forma temática.

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

A informação apresentada neste relatório foi prestada à ERSE pelas empresas. Só são apresentados dados das empresas que efetuaram, no mínimo, o reporte trimestral da informação relativa a 2022.

2 ENQUADRAMENTO SOBRE OS SETORES ELÉTRICO E DO GÁS

SETOR ELÉTRICO

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

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

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

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

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

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

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

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

A atividade de comercialização de energia elétrica é a última etapa da cadeia de fornecimento de eletricidade e aquela que se relaciona diretamente com os consumidores. Em Portugal continental, os consumidores podem escolher o seu comercializador, procurando as ofertas mais adequadas ao seu consumo. Para garantir o fornecimento de eletricidade a todos os consumidores, cujo comercializador em regime de mercado tenha ficado impedido de exercer a atividade ou em zonas ou segmentos de mercado onde não existam propostas de fornecimento no mercado livre, existem comercializadores de último recurso (CUR).

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

SETOR DO GÁS

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

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

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

A REN Atlântico opera o terminal de GNL de Sines.

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

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

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

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

3 DIVULGAÇÃO E REPORTE DE INFORMAÇÃO À ERSE

ENQUADRAMENTO

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

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

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

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

CARACTERIZAÇÃO

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

A situação é distinta no que respeita aos restantes operadores de redes e comercializadores. Não fizeram o reporte à ERSE, previsto no RQS, as seguintes entidades: A Eléctrica Moreira de Cónegos, a Capwatt, a Casa do Povo de Valongo do Vouga, a Cepsa, a Cooproriz, a Enforcesco, a Ezurimbol/EZU Energia, a Jafplus, a Junta de Freguesia de Cortes do Meio, a Lusíadaenergia/Luzigás, a Luzboa, a On Demand, a Portulogos, a Rolear e a Ynerluz.

Em 2022, apenas um comercializador (A Rolear) solicitou o processo de fornecimento supletivo preventivo¹ para a sua carteira de clientes, que passaram, assim, a ser fornecidos pelo CUR.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Todos os comercializadores e ORD de maior dimensão cumprem as obrigações de reporte à ERSE, cobrindo desta forma uma parte significativa do universo de consumidores.

¹ O fornecimento supletivo preventivo permite ativar o fornecimento supletivo pelos CUR aos clientes finais, antes de se consumarem os riscos sistémicos que decorrem da insolvência dos comercializadores originais no fornecimento a esses mesmos clientes.

4 ATIVAÇÃO E DESATIVAÇÃO DE FORNECIMENTO

ENQUADRAMENTO

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

A desativação de fornecimento consiste na realização pelo ORD das operações necessárias para o fim do fornecimento a uma instalação de utilização que esteja a ser abastecida, na sequência da denúncia, por iniciativa do cliente, de um contrato de fornecimento com um comercializador.

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

Esta obrigação destina-se a ações simples, que necessitem da presença do cliente e para as quais o cliente não indicou uma data específica da sua preferência. Estão assim excluídas desta análise as operações realizadas remotamente.

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

CARACTERIZAÇÃO

Ativação de fornecimento

As Figuras 4-1 e 4-2 mostram as percentagens de agendamentos, para ações simples, para os quais o ORD teve disponibilidade de agenda num dos três dias úteis seguintes ao momento do agendamento, bem como a percentagem, face ao total de agendamentos, de solicitações para data posterior.

Figura 4-1 – Disponibilidade de agendamento de ativações e solicitações para data posterior a três dias úteis (ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)

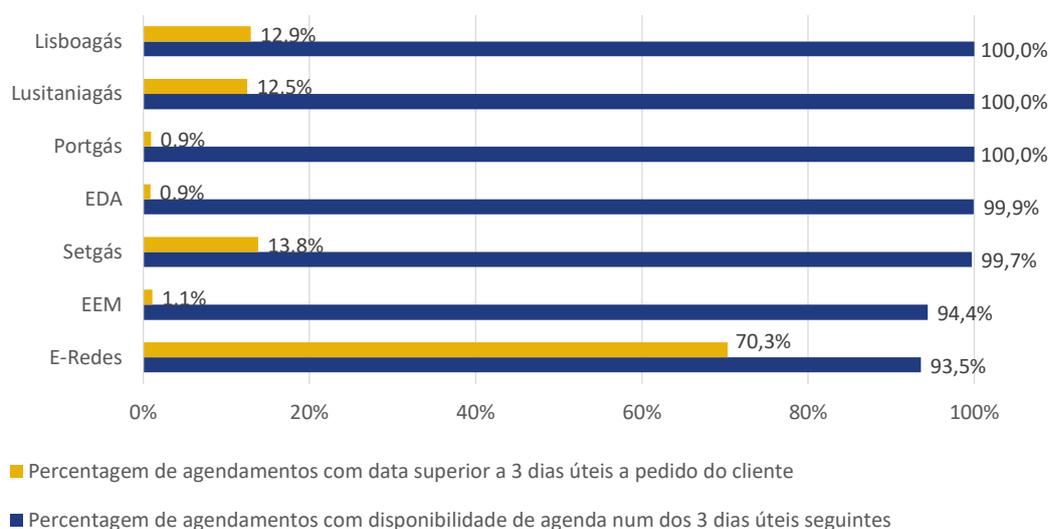
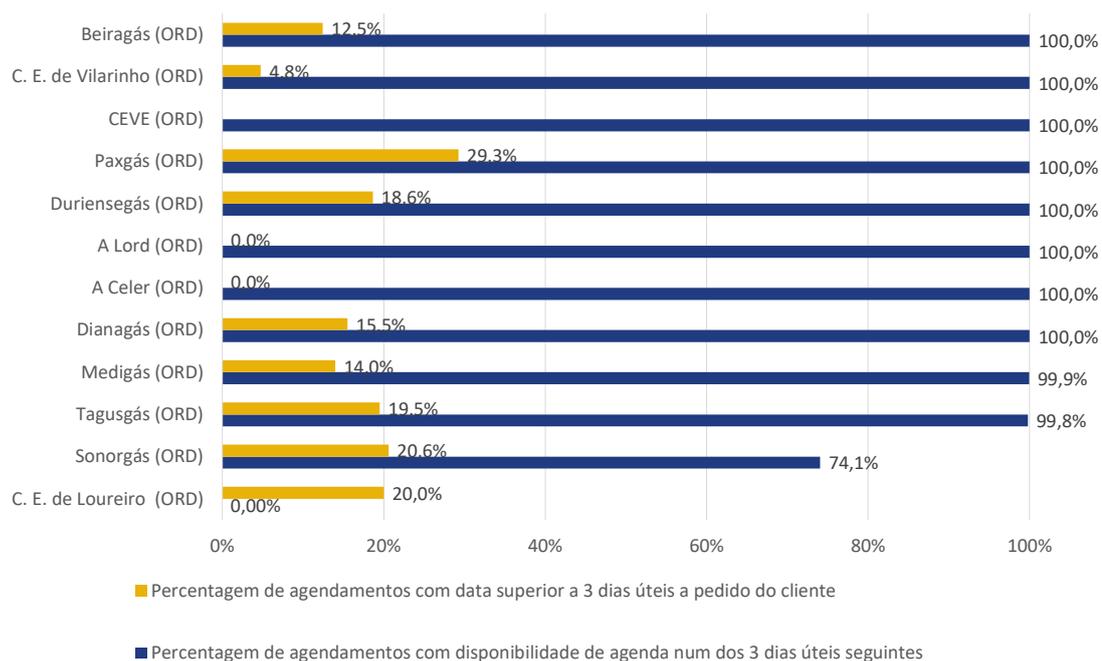


Figura 4-2 – Disponibilidade de agendamento de ativações e solicitações para data posterior a três dias úteis (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)



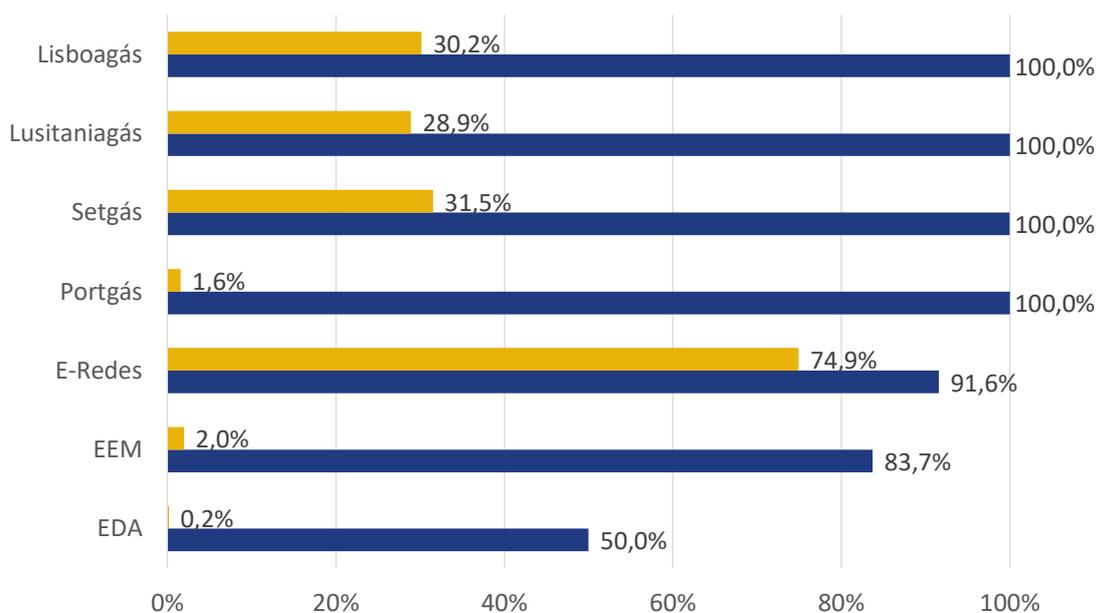
Nota: De acordo com o reportado, a C.E. Loureiro só teve situações de agendamento em que o cliente especificou uma data da sua preferência.

Globalmente, existiu, em 2022, disponibilidade de agenda para os três dias úteis seguintes à solicitação em 97% dos agendamentos de ativações de fornecimento (para situações simples), verificando-se que 46% dos agendamentos foram marcados para uma data posterior aos três dias úteis, a pedido do cliente, e que 47% das ativações eram situações simples, na definição prevista no RQS.

Desativação de fornecimento

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

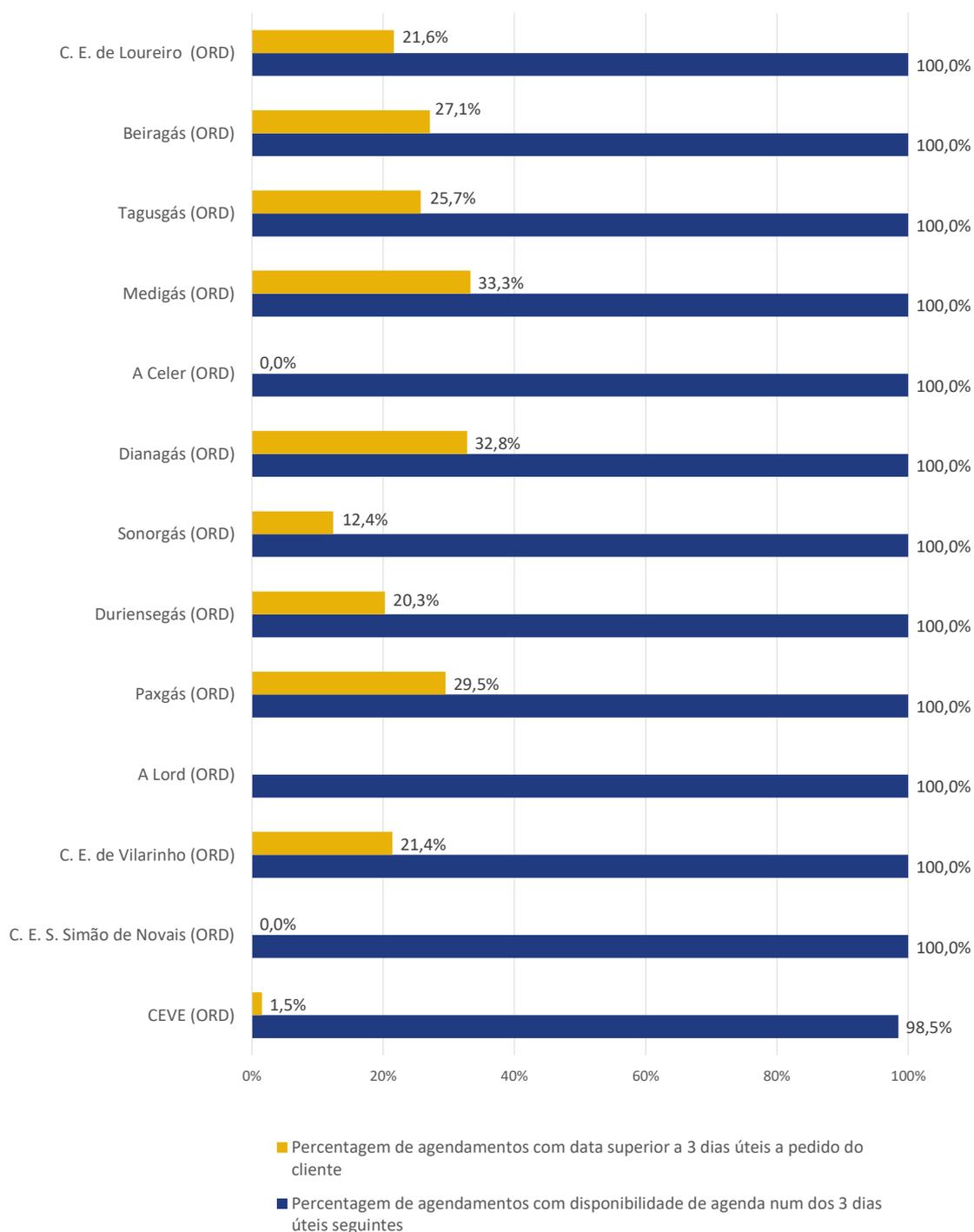
Figura 4-3 – Disponibilidade de agendamento de desativações e solicitações para data posterior a três dias úteis (ORD com mais de 60 000 clientes)



■ Percentagem de agendamentos com data superior a 3 dias úteis a pedido do cliente

■ Percentagem de agendamentos com disponibilidade de agenda num dos 3 dias úteis seguintes

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



No conjunto dos ORD, existiu, em 2022, disponibilidade de agenda em 96% dos agendamentos de desativações, verificando-se que 55% dos agendamentos foram marcados para uma data posterior aos três dias úteis, a pedido do cliente, e que 40% das desativações disseram respeito a situações simples, na definição prevista no RQS.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Todos os operadores de redes de distribuição apresentam elevadas percentagens de disponibilidade de agenda para realização das ativações e desativações de fornecimento nas situações em que o cliente solicita que o serviço seja realizado logo que possível. Este resultado traduz-se em óbvios benefícios para os clientes. Cerca de metade das solicitações dos clientes, quer de ativação quer de desativação, são para períodos superiores a três dias úteis.

Pode concluir-se que os operadores de redes de distribuição apresentam um desempenho globalmente positivo nestes serviços.

5 ATENDIMENTO PRESENCIAL

ENQUADRAMENTO

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

O indicador geral consiste no quociente do número de atendimentos com tempo de espera inferior ou igual a 20 minutos pelo número total de atendimentos. Quando um cliente desiste 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 disponham de atendimento presencial, e que tenham mais de 5 mil atendimentos por ano, devem monitorizar os tempos de espera num conjunto de centros (iniciando nos de maior dimensão) que abranja, pelo menos, 40% dos atendimentos registados no ano anterior.

As entidades que partilhem um centro de atendimento presencial podem optar por calcular um valor conjunto do indicador para esse centro, devendo, nesse caso, indicar a proporção de atendimentos que corresponde a cada entidade.

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

CARACTERIZAÇÃO

O número total de atendimentos presenciais nos comercializadores em 2022, cerca de 1,45 milhões, foi muito superior (+80%) ao registado em 2021, cerca de 805 mil. Este aumento é justificado não só pelo fim das medidas excecionais COVID-19 mas também pelas alterações sofridas no setor energético durante 2022 que conduziram a muitas dúvidas e novas contratações por parte dos clientes.

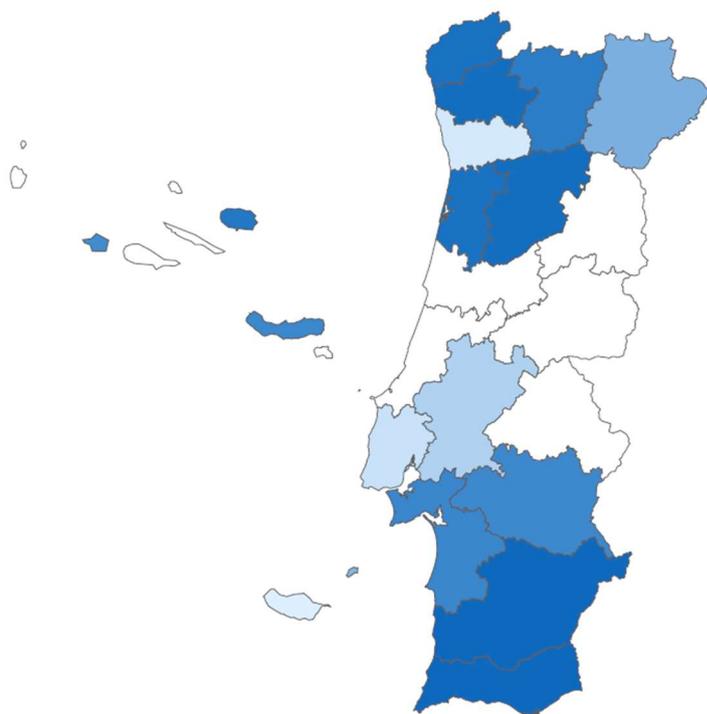
Nos ORD verificou-se uma ligeira diminuição: de 651 mil em 2021 para 613 mil em 2022.

Indicador geral

Em 2022, houve 147 centros de atendimento presencial com monitorização dos tempos de espera: 47 dos ORD e 100 dos comercializadores. Dada a dimensão desta lista, optou-se por disponibilizá-la em anexo a este relatório, para permitir divulgar a informação individual por centro, apresentando neste capítulo a distribuição geográfica dos valores do indicador, através da agregação dos dados por distrito e por região autónoma.

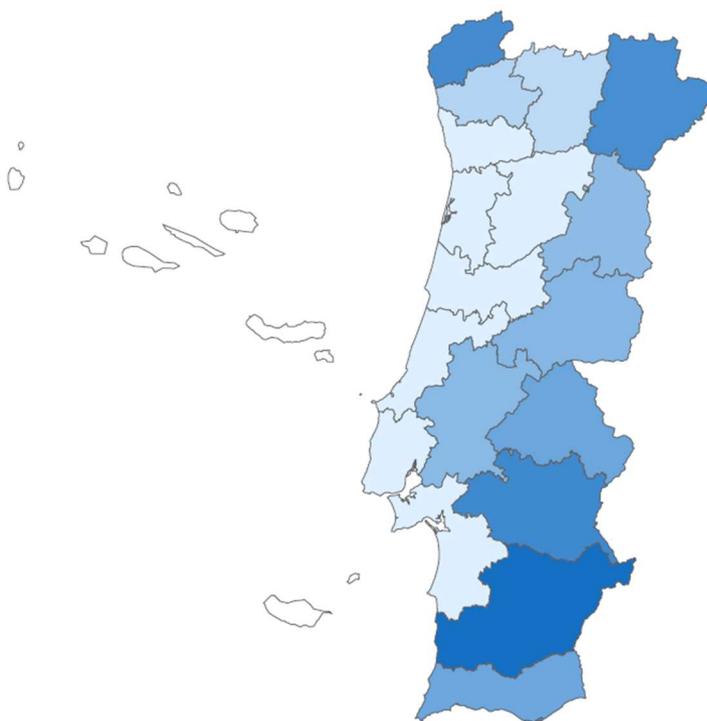
As figuras 5-1 e 5-2 apresentam a referida distribuição geográfica do desempenho no atendimento presencial dos ORD e dos comercializadores, respetivamente.

Figura 5-1 – Distribuição geográfica do indicador do atendimento presencial - ORD (eletricidade e gás)



Distrito/Região	Percentagem de tempos de espera até 20 minutos
Aveiro	99.37%
Beja	100.00%
Braga	99.65%
Bragança	94.72%
Évora	97.67%
Faro	100.00%
Ilha da Madeira	88.82%
Ilha de Porto Santo	94.23%
Ilha de São Miguel	97.77%
Ilha do Faial	97.47%
Ilha Terceira	98.92%
Lisboa	91.00%
Porto	90.48%
Santarém	92.20%
Setúbal	97.84%
Viana do Castelo	99.40%
Vila Real	98.48%
Viseu	99.65%
Total	91.83%

Figura 5-2 – Distribuição geográfica do indicador do atendimento presencial – Comercializadores (eletricidade e gás)



Distrito/Região	Percentagem de tempos de espera até 20 minutos
Aveiro	81.62%
Beja	99.60%
Braga	92.06%
Bragança	97.22%
Castelo Branco	94.20%
Coimbra	81.41%
Évora	97.62%
Faro	95.39%
Guarda	93.84%
Leiria	83.61%
Lisboa	86.06%
Portalegre	95.52%
Porto	86.44%
Santarém	94.09%
Setúbal	87.09%
Viana do Castelo	97.34%
Vila Real	91.58%
Viseu	85.12%
Total	87.36%

Globalmente, o valor do indicador para os comercializadores e para os ORD foi, em 2022, de 87% e 92%, respetivamente.

Monitorização do tempo de espera

Em 2022, 48,9% de todos os atendimentos presenciais dos comercializadores tiveram monitorização do tempo de espera. Para os ORD este valor foi de 74,6%. É relevante referir que em 2021 tinha sido monitorizado o tempo de espera em 42% dos atendimentos presenciais dos ORD. A diferença deve-se ao facto de a EEM ter passado a monitorizar, em 2022, o tempo de espera em todos os seus 16 centros de atendimento presencial quando em 2021 monitorizava o tempo de espera nos três maiores centros de atendimento.

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. O objetivo desta meta é conseguir manter uma proporção razoável de centros monitorizados sem impor um custo excessivo às empresas.

Desistências e tempos médios de espera

No conjunto dos centros de atendimento presencial (com monitorização do tempo de espera e sem monitorização), as desistências representaram 7,3% do total de atendimentos no caso dos comercializadores. Este valor foi de 3,7% para os ORD.

Nos centros com monitorização do tempo de espera, a percentagem de desistências com tempo de espera superior a 20 minutos, face ao total de desistências, foi de 29,6% para os comercializadores e de 32,6% para os ORD.

Os comercializadores apresentam um tempo médio de espera de 10,8 minutos, e os ORD um valor de 6,5 minutos.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

O atendimento presencial durante o ano de 2022 registou, nos comercializadores, um aumento muito significativo na afluência quando comparado com 2021.

Os valores do indicador, quando aplicados globalmente aos ORD e aos comercializadores, representam um bom desempenho. Cerca de metade dos atendimentos nos comercializadores foi alvo de monitorização do tempo de espera. Nos ORD, este valor foi de cerca de três quartos do total de atendimentos. Estes valores de monitorização permitem ter maior certeza sobre o desempenho positivo indicado pelos valores globais do indicador.

6 ATENDIMENTO TELEFÔNICO COMERCIAL

ENQUADRAMENTO

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

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

O atendimento telefónico comercial é avaliado através de um indicador geral relativo ao tempo de espera. O indicador consiste no quociente entre o número de chamadas com tempo de espera até 60 segundos e o número total de chamadas. As desistências por parte do cliente em que o tempo de espera foi superior a 60 segundos são consideradas como chamadas com tempo de espera superior a 60 segundos. 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 a 85%.

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

CARACTERIZAÇÃO

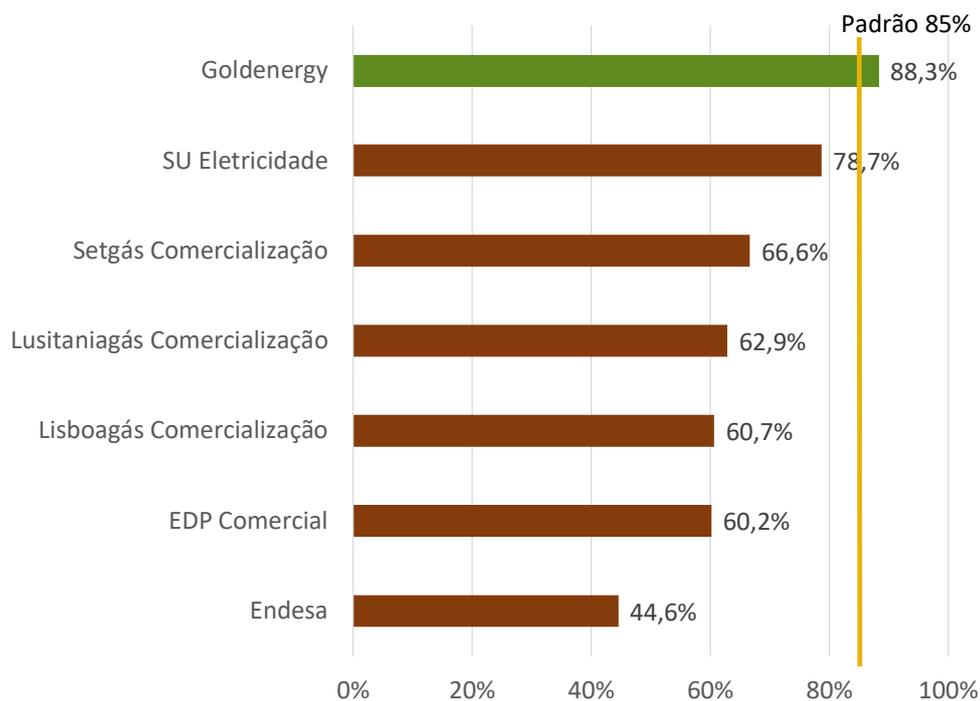
Indicador geral

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

COMERCIALIZADORES

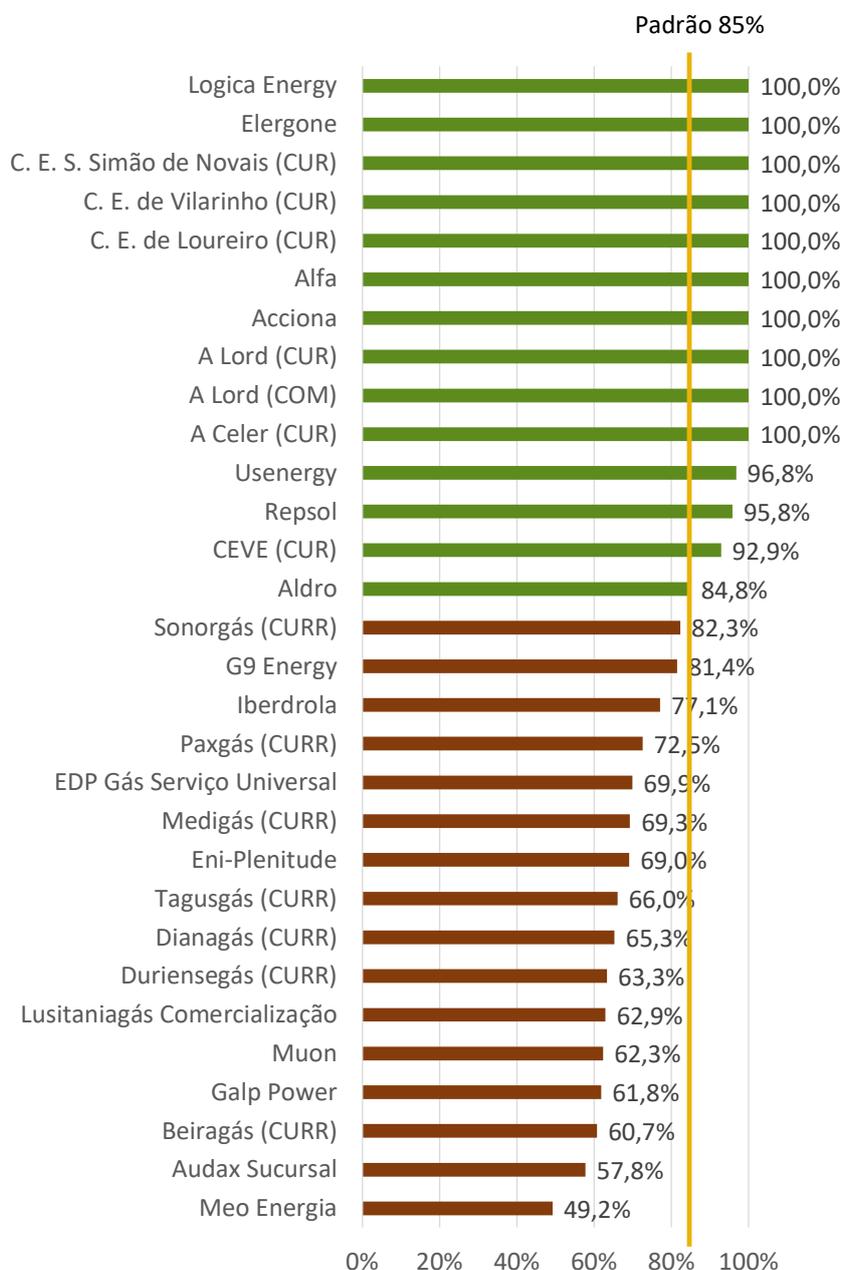
Conforme referido anteriormente, a análise do desempenho dos comercializadores teve em consideração a sua dimensão, uma vez que esta tem influência no volume total de chamadas de âmbito comercial tratadas por cada empresa. Assim, apresentam-se na Figura 6-1 os valores do indicador para os comercializadores com mais de 60 000 clientes, e na Figura 6-2 os valores para os restantes comercializadores.

Figura 6-1 – Indicador do atendimento telefónico comercial
(Comercializadores com mais de 60 000 clientes)



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

Figura 6-2 – Indicador do atendimento telefónico comercial
(Comercializadores com menos de 60 000 clientes)



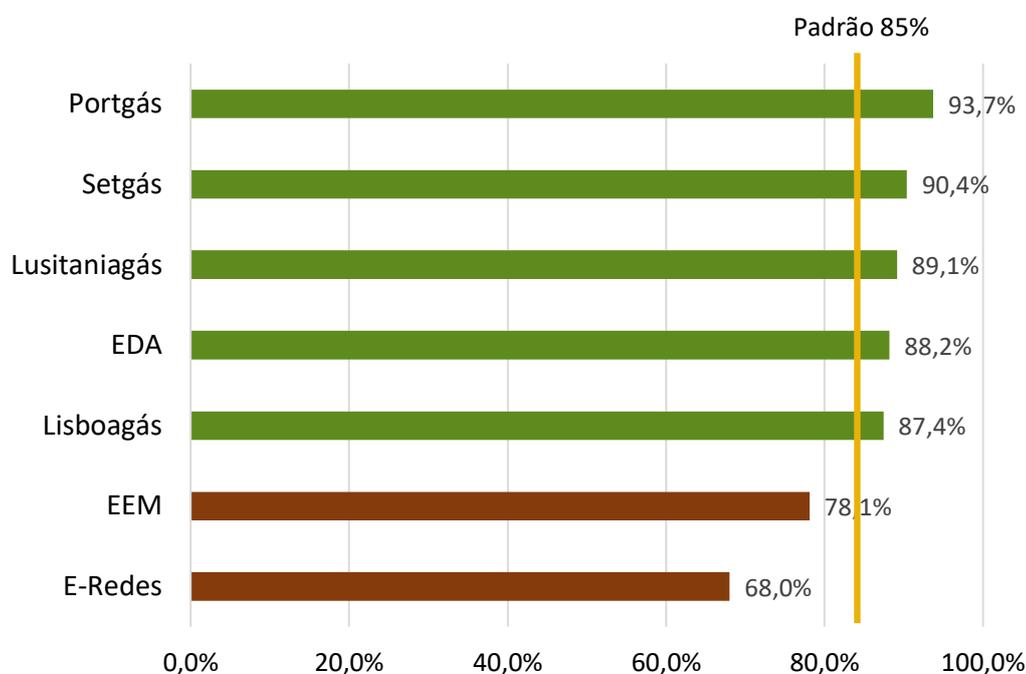
A Beiragás, a Dianagás, a EDP Comercial e a Tagusgás informaram que o indicador ficou abaixo do padrão devido à afluência anormal de contactos relacionados com a reabertura do mercado regulado para clientes com consumos anuais até 10 000 m³(n). Adicionalmente, a EDP Comercial informou que o mecanismo excecional de ajuste dos custos de produção de energia elétrica levou a um aumento do número de chamadas e obrigou a um reforço permanente da formação dos trabalhadores, dada a novidade e complexidade do tema.

A SU Eletricidade informou que o resultado deste indicador foi influenciado por dois acontecimentos distintos: a retoma da interrupção do fornecimento de energia quando existiam valores em dívida (com o fim das medidas excecionais COVID-19), apesar de anunciada atempadamente aos clientes, provocou um volume muito elevado de contactos. Informou ainda que houve vários períodos com elevada afluência de chamadas, sobretudo quando as alterações de preço eram abordadas pela comunicação social e as tarifas reguladas apresentadas como mais atrativas.

OPERADORES DE REDES DE DISTRIBUIÇÃO

A Figura 6-3 e a Figura 6-4 apresentam os valores do indicador do atendimento telefónico comercial para os operadores de redes de distribuição em 2022.

Figura 6-3 – Indicador do atendimento telefónico comercial (ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)

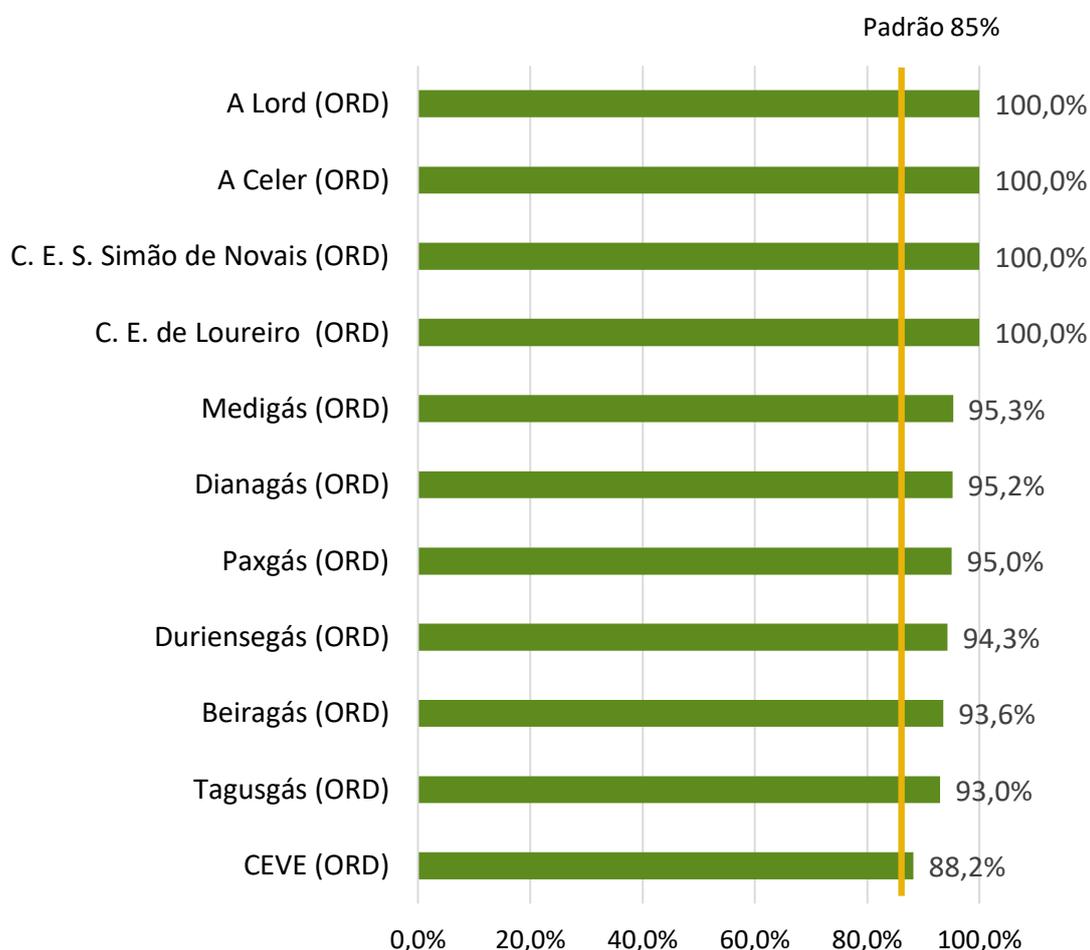


Nota: Para a EDA e a EEM os valores do indicador incluem a atividade de ORD e de CUR.

A E-Redes informou que no início de 2022, ainda em contexto pandémico, registou ausências de trabalhadores por surtos e por apoio à família, e que o modelo híbrido de trabalho continuou a ter impacto no desempenho da empresa no atendimento telefónico. Referiu ainda ter registado aumentos substanciais do volume de chamadas devido à intensificação das campanhas de substituição de equipamentos, da retoma das interrupções por falta de acesso ao equipamento, e aos incêndios e condições meteorológicas atípicas (a gestão de recursos é feita conjuntamente entre as duas linhas de atendimento).

A EEM informou que, apesar de ter recebido um maior número de chamadas em 2022, o seu desempenho melhorou substancialmente face ao ano de 2021, fruto das ações tomadas pela empresa. Os valores preliminares desta empresa para 2023 apontam para uma melhoria no valor deste indicador.

Figura 6-4 – Indicador do atendimento telefónico comercial (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)



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

Tempos médios de espera e desistências

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

COMERCIALIZADORES

As figuras 6-5 e 6-6 ilustram estes indicadores para os comercializadores.

Figura 6-5 – Tempos médios de espera e percentagens de desistências (Comercializadores com mais de 60 000 clientes)

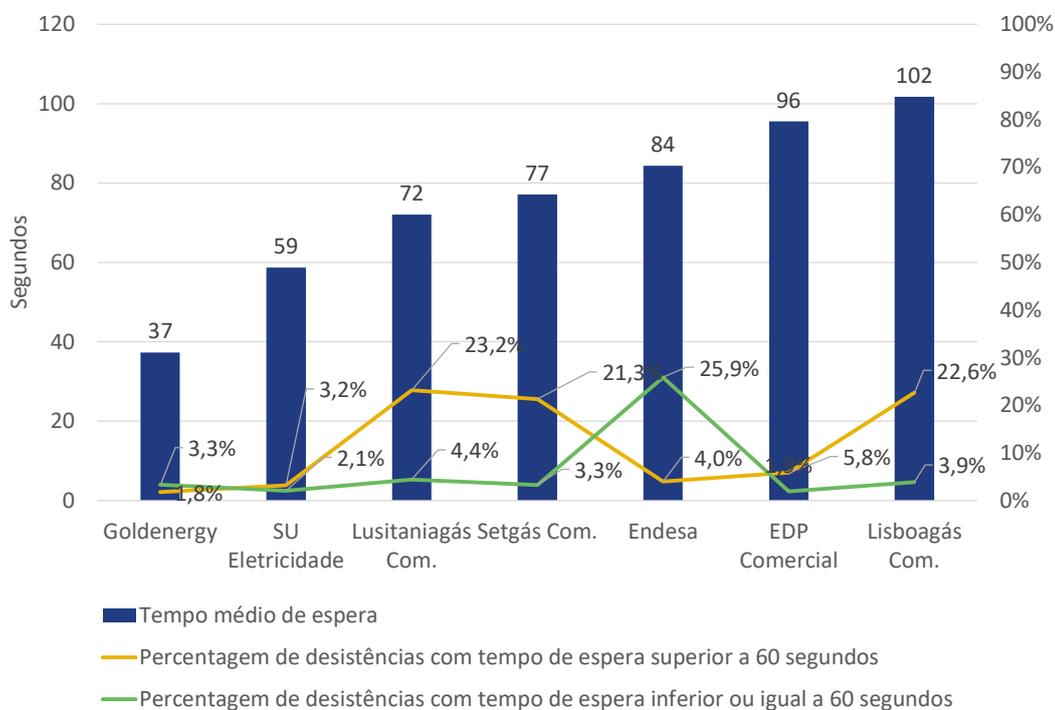
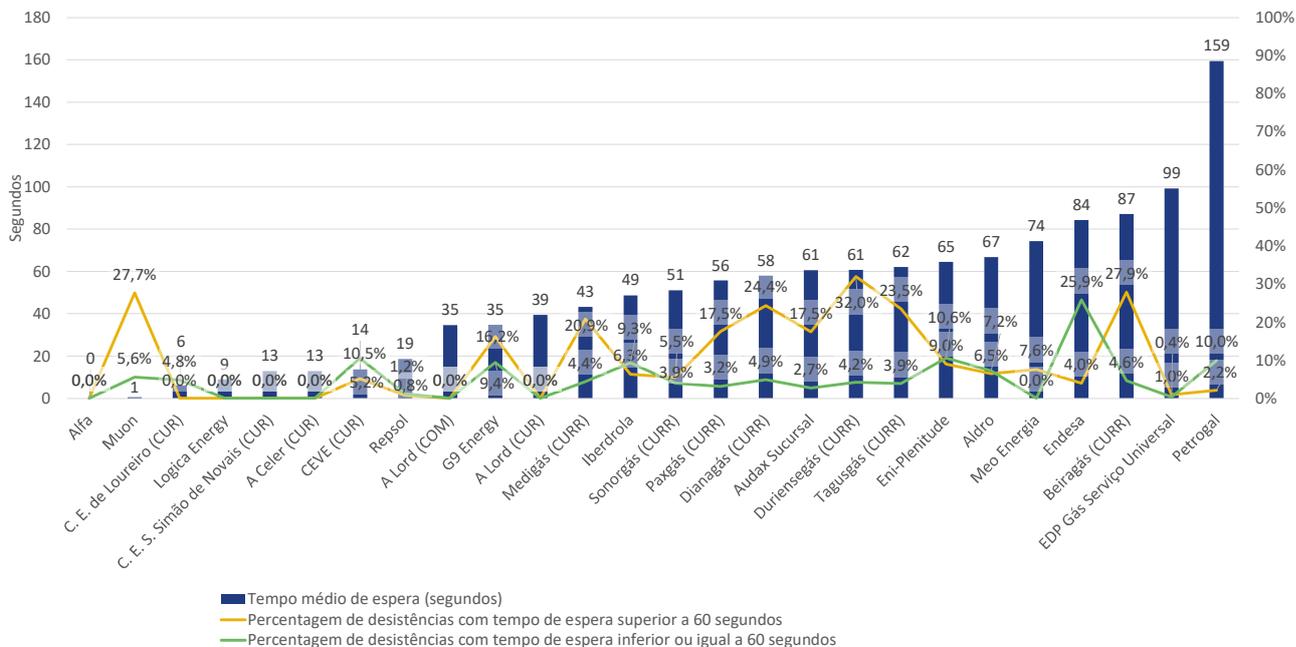


Figura 6-6 – Tempos médios de espera e percentagens de desistências (Comercializadores com menos de 60 000 clientes)

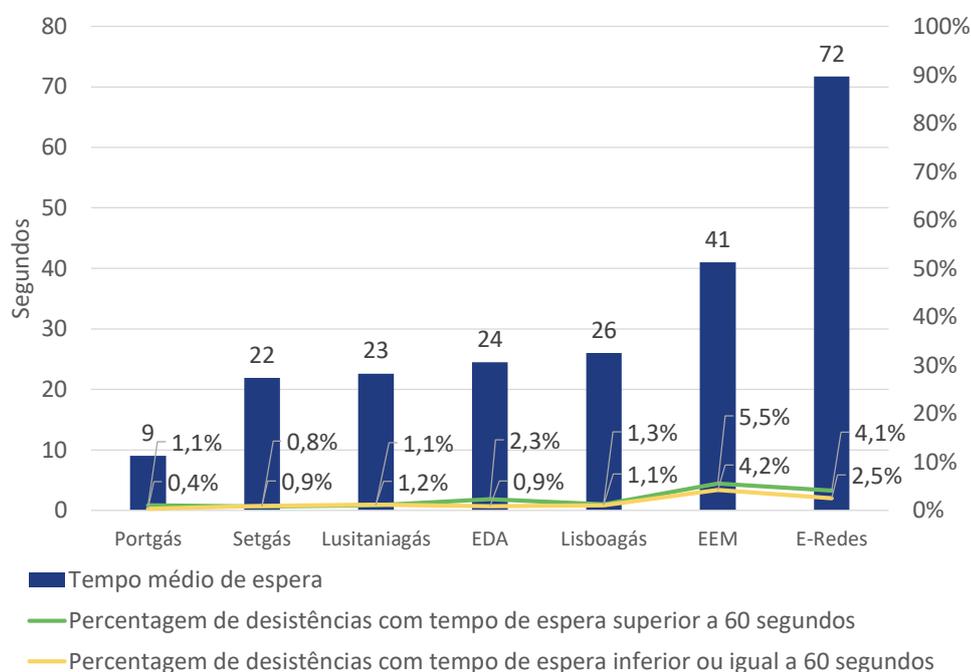


Globalmente, a percentagem de desistências com tempo de espera superior a 60 segundos nos comercializadores é de 5,1% e a percentagem de desistências com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos é de 7,7%. O tempo de espera médio é de 90 segundos.

OPERADORES DE REDES DE DISTRIBUIÇÃO

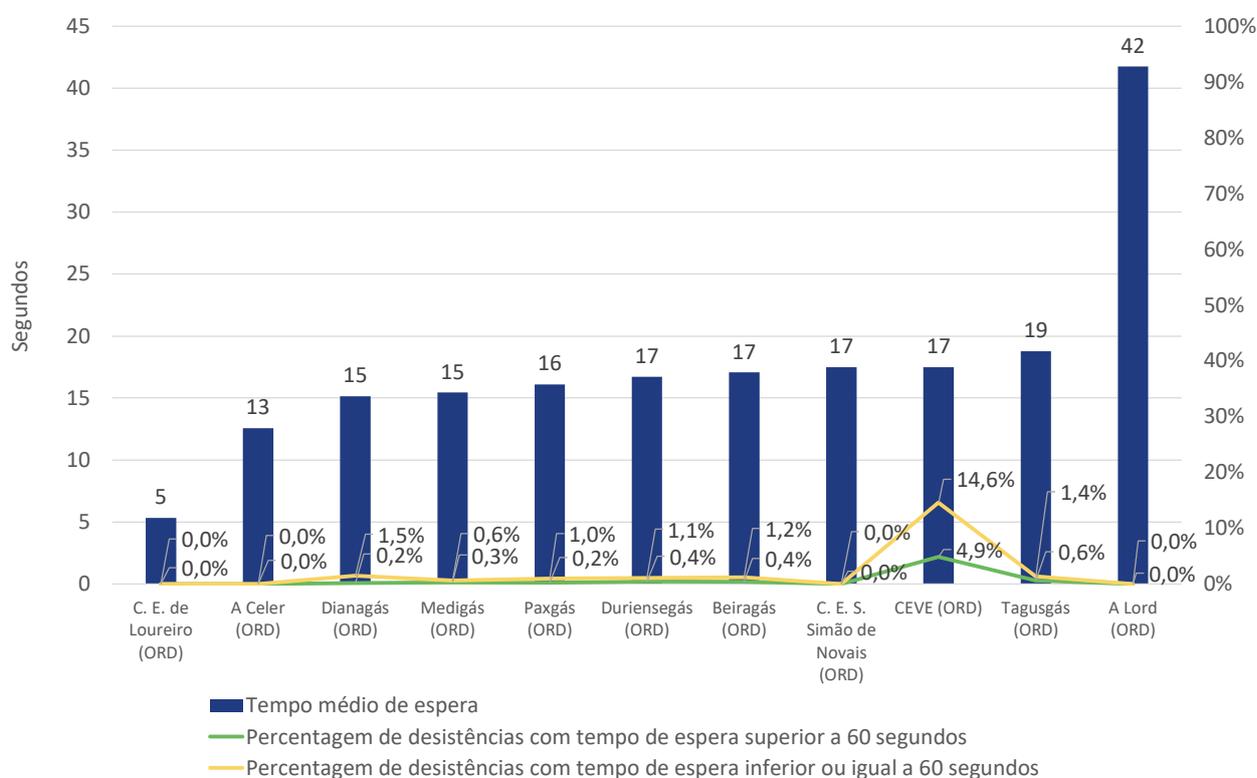
As percentagens de desistências face ao total de chamadas com monitorização do tempo de espera, e os tempos médios verificados no operadores de redes de distribuição são apresentados na Figura 6-7 e na Figura 6-8.

Figura 6-7 – Tempos médios de espera e percentagens de desistências (ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)



Nota: O tempo médio da Portgás diz respeito apenas às chamadas atendidas.

Figura 6-8 – Tempos médios de espera e percentagens de desistências (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)



No conjunto dos ORD, a percentagem de desistências com tempo de espera superior a 60 segundos é de 3,7%, a percentagem de desistências com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos é de 2,4% e o tempo médio de espera é de 60 segundos.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Verifica-se que parte significativa dos comercializadores não cumpriu o padrão do indicador previsto no RQS, pelo que a muitos clientes foi prestado um atendimento telefónico comercial de qualidade abaixo do pretendido.

No que respeita aos ORD, verifica-se que existem empresas de maior dimensão (em número de clientes ou pontos de entrega) com valor do indicador abaixo do padrão.

O incumprimento do padrão foi justificado pelas empresas com vários acontecimentos que influenciaram o setor energético em 2022 e que provocaram diversos picos de procura do atendimento telefónico.

Globalmente, o tempo médio de espera foi elevado, sobretudo nos comercializadores, mas as percentagens de desistências mantiveram-se baixas.

7 ATENDIMENTO TELEFÓNICO DE EMERGÊNCIAS E AVARIAS

ENQUADRAMENTO

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

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

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

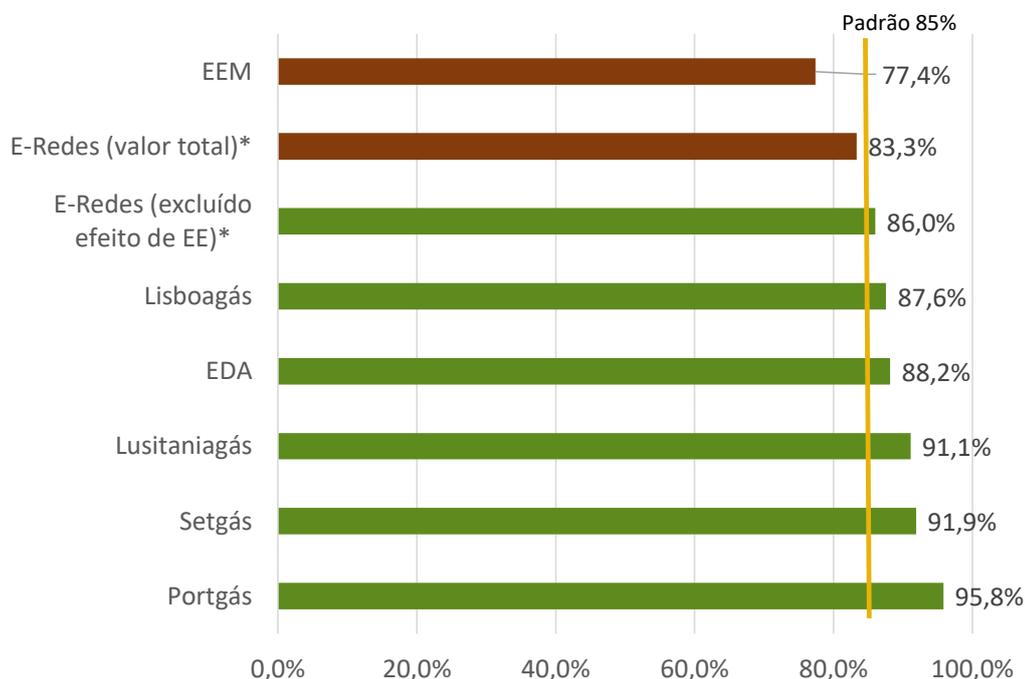
O padrão estabelecido para este indicador impõe que, pelo menos 85% do total das chamadas para comunicação de emergências e avarias, tenham um tempo de espera até 60 segundos.

CARACTERIZAÇÃO

Indicador geral

Para facilitar a análise do desempenho dos ORD, apresentam-se os valores do indicador geral dividindo entre os ORD com mais de 60 000 pontos de entrega (Figura 7-1) e os restantes ORD (Figura 7-2).

Figura 7-1 – Percentagem de atendimentos telefónicos de emergências e avarias (gás) e de avarias (eletricidade), com tempos de espera até 60 segundos (ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)

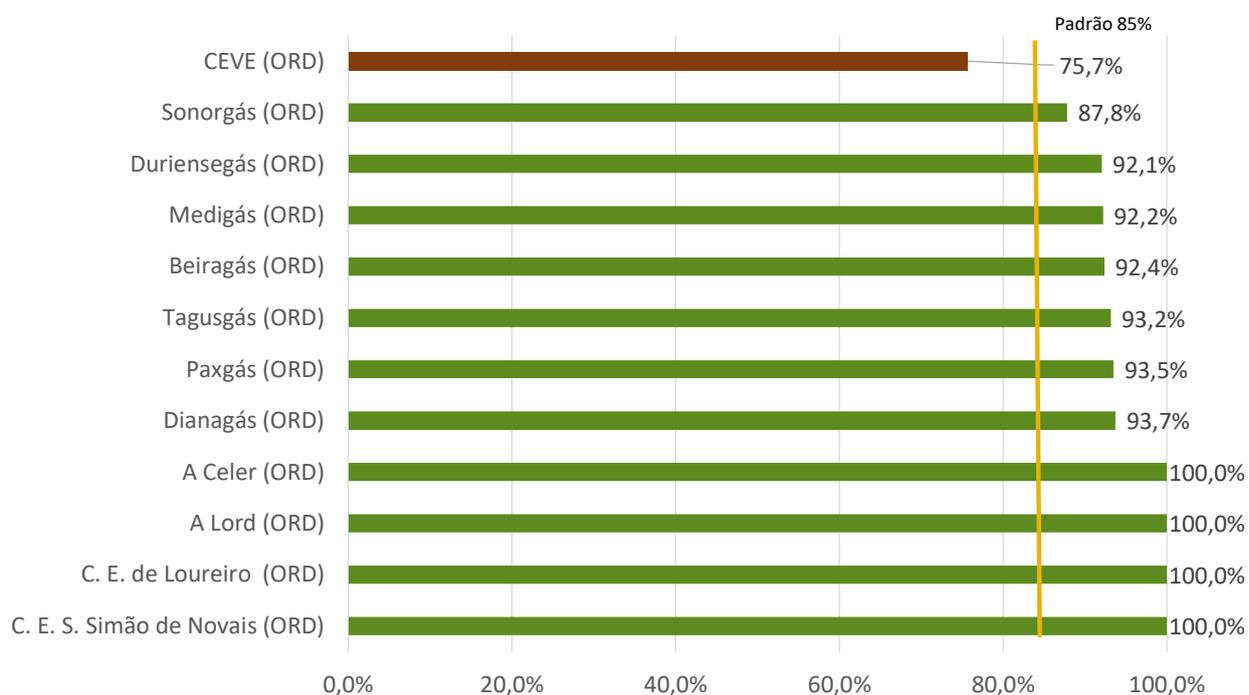


Nota: A E-Redes efetuou um pedido de evento excecional que foi aprovado pela ERSE. Por esse motivo, para comparação com o padrão deve ser considerado o valor do indicador excluído das ocorrências durante o evento excecional.

A EEM referiu que tem dificuldade em contratar recursos humanos para o seu centro de atendimento telefónico e que se encontra em processo de mudança da plataforma tecnológica utilizada. A empresa espera ainda que, com um maior número de clientes em rede inteligente, o número de chamadas para o atendimento comercial diminua, o que permitirá desviar recursos para o atendimento de avarias. Os dados preliminares da EEM para 2023 apontam para uma melhoria no valor deste indicador.

A E-Redes informa que o indicador se manteve acima do padrão nos primeiros três trimestres de 2022 mas que no último trimestre foi fortemente afetado pelas condições atmosféricas.

Figura 7-2 – Percentagem de atendimentos telefónicos de emergências e avarias (gás) e de avarias (eletricidade), com tempos de espera até 60 segundos (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)



A CEVE informa que, como o atendimento telefónico para comunicações de avarias está permanentemente disponível e é gratuito para o cliente, a maioria das chamadas recebidas não são avarias, tratando-se de outros temas.

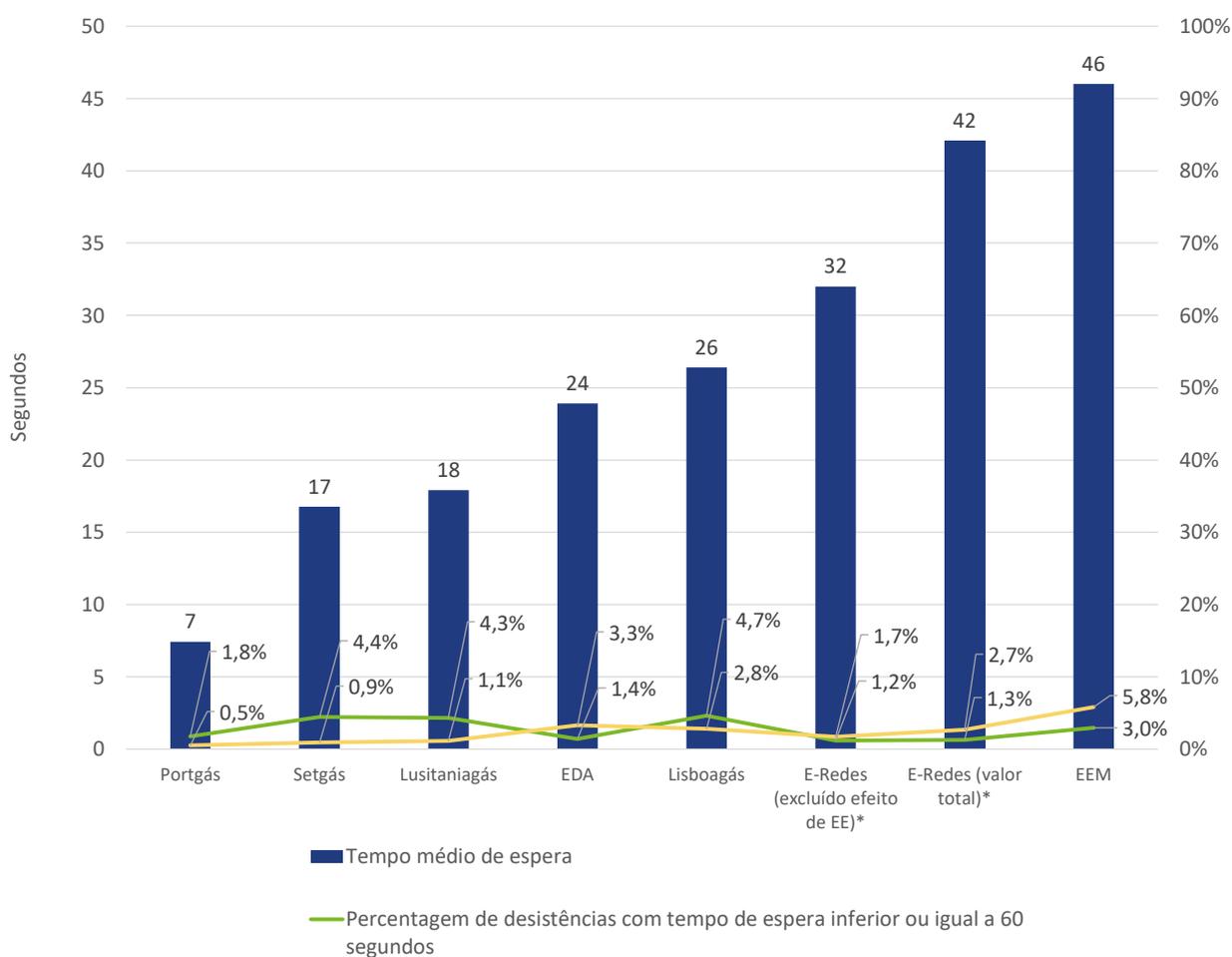
Globalmente, o valor do indicador foi de 84,1%. Este valor é o percecionado pelos clientes, incluindo assim os valores que são retirados quando se tem em conta os eventos excecionais.

Tempos médios de espera e desistências

Para uma caracterização complementar dos desempenhos das empresas, apresentam-se, na Figura 7-3 (ORD com mais de 60 000 pontos de entrega) e na

Figura 7-4 (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega), os valores dos tempos médios de espera neste serviço, e a percentagens de desistências, face ao total de chamadas telefónicas com monitorização do tempo de espera.

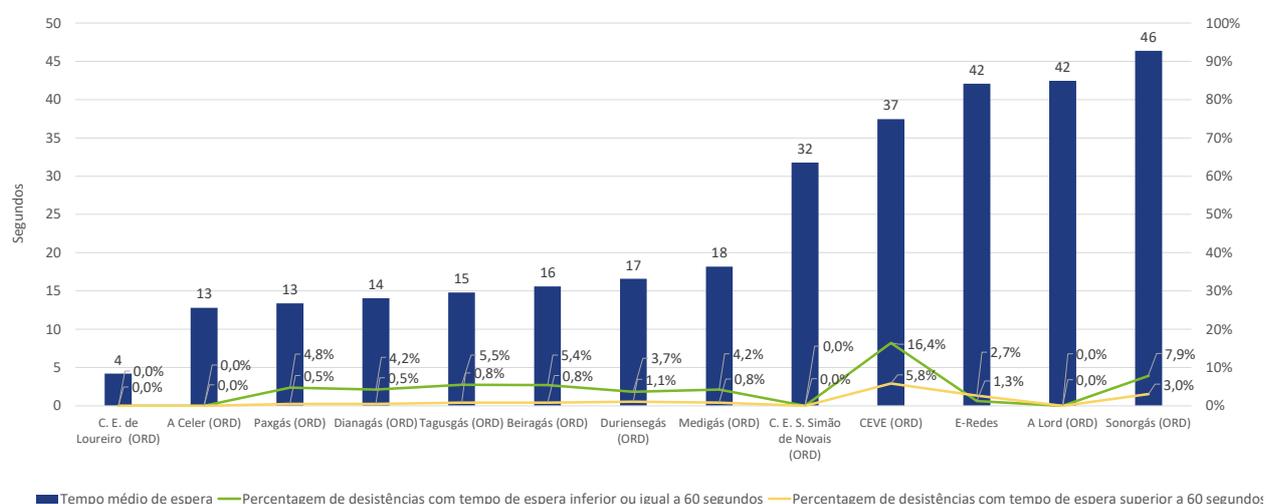
Figura 7-3 – Tempos médios de espera e percentagens de desistências (ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)



Nota: A E-Redes efetuou um pedido excepcional e por esse motivo existe um valor de indicador com eventos excecionais e outro sem. Na verificação do cumprimento do padrão utiliza-se o valor do indicador com eventos excecionais.

A E-Redes apresenta um valor destacado do tempo médio, relacionado com a situação já descrita anteriormente. Todavia, as taxas de desistências são baixas.

Figura 7-4 – Tempos médios de espera e percentagens de desistências (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)



Globalmente, o tempo médio de espera é de 39,2 segundos, a percentagem de desistências com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos é de 1,6% e a percentagem de desistências acima de 60 segundos é de 2,6%.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

A maior parte das empresas cumpriu o padrão aplicável ao indicador geral referente ao tempo de espera. O desempenho das empresas de maior dimensão foi afetado por vários eventos atípicos e condições meteorológicas adversas que decorreram em 2022, designadamente incêndios e tempestades, que provocaram um aumento significativo nas chamadas telefónicas de emergências e avarias.

No que respeita às desistências e aos tempos médios de espera registaram-se, globalmente, desempenhos positivos.

8 COMUNICAÇÃO DE LEITURAS – ATENDIMENTO TELEFÓNICO E OUTROS MEIOS

ENQUADRAMENTO

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

As empresas podem oferecer meios alternativos 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 dos contadores diminuiu a necessidade de faturação com recurso a estimativa de consumo, factor valorizado pelos consumidores.

A expansão das redes inteligentes no setor elétrico permitirá que a comunicação de leituras pelos clientes deixe de ser necessária. Em Portugal continental prevê-se que todos os clientes BTN estejam integrados em rede inteligente até final de 2024.

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. Em 2022, alguns comercializadores reportaram dentro desta categoria leituras obtidas através dos ORD, incluindo leituras de equipamentos de medição inteligente. Dada a dimensão de leituras obtidas desta forma, a análise do peso de cada meio de comunicação de leituras fica dificultada.

Seguidamente apresentam-se as proporções dos diversos meios utilizados pelos clientes para comunicação de leituras por cada empresa (Figura 8-1 a Figura 8-4) e globalmente (Figura 8-5).

ORD

A Figura 8-1 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 8-1 – Meios de comunicação de leituras utilizados pelos clientes (ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)

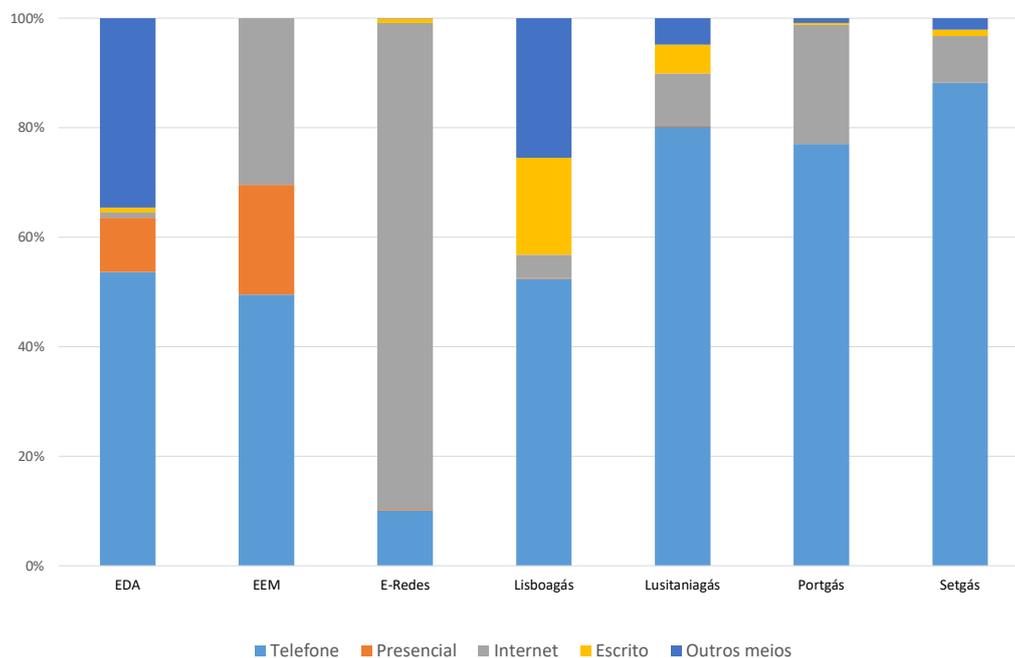
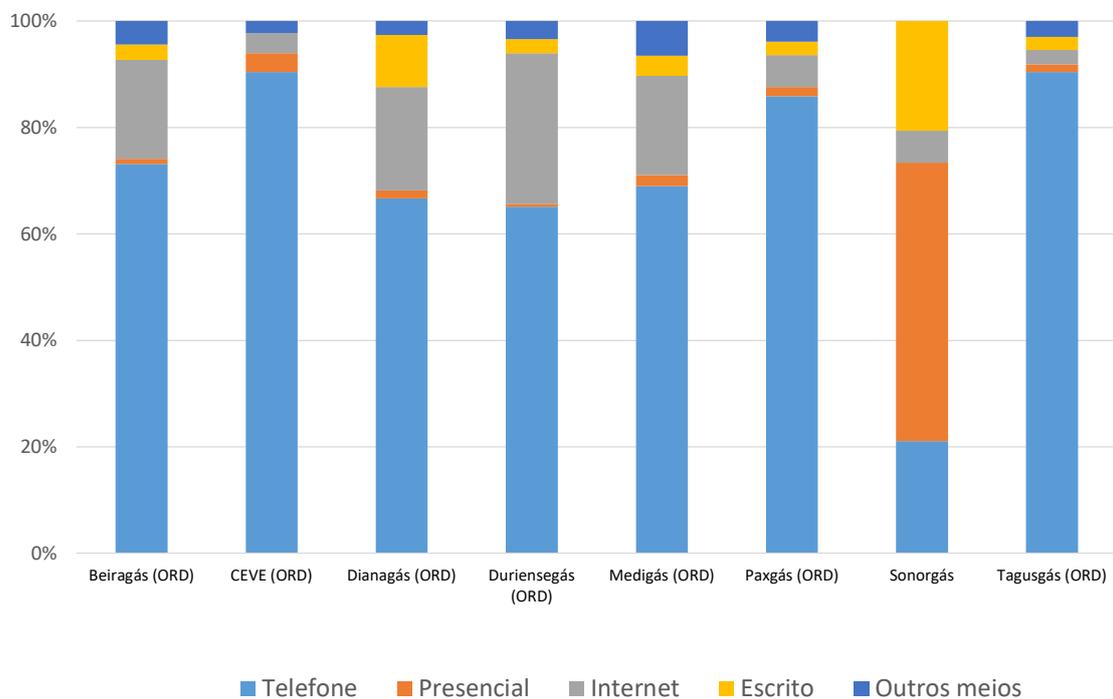


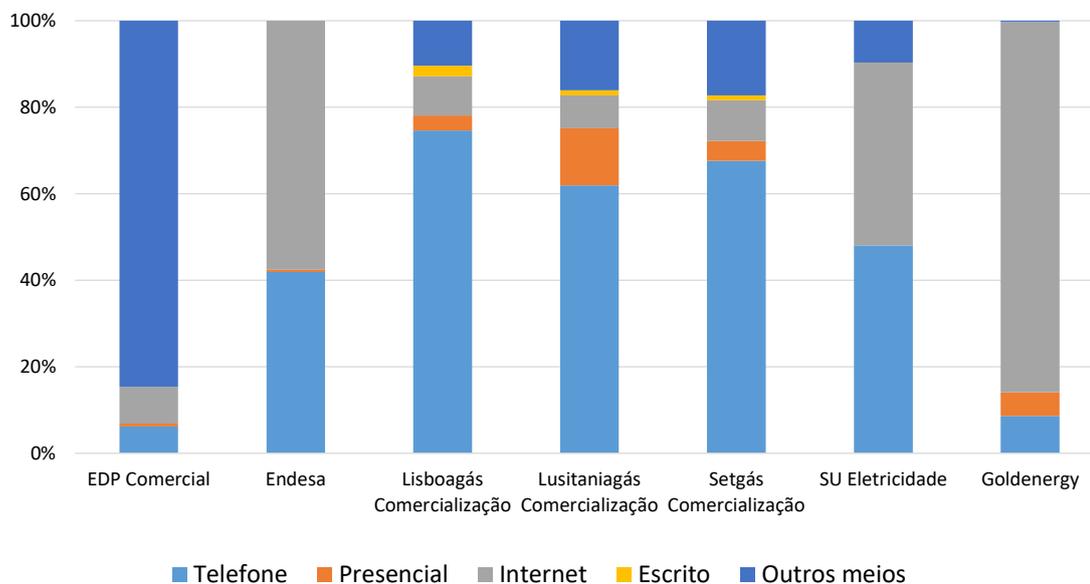
Figura 8-2 – Meios de comunicação de leituras utilizados pelos clientes (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)



COMERCIALIZADORES

A distribuição dos meios de comunicação de leituras para os comercializadores é também apresentada separando entre empresas de maior dimensão (Figura 8-3) e empresas de menor dimensão (Figura 8-4).

Figura 8-3 – Meios de comunicação de leituras utilizados pelos clientes
(Comercializadores com mais de 60 000 clientes)



Nota: A EDP Comercial inclui em "Outros meios" as leituras que lhe são fornecidas pelos ORD e as obtidas no tratamento de reclamações ou refaturações.

Figura 8-4– Meios de comunicação de leituras utilizados pelos clientes (Comercializadores com menos de 60 000 clientes)

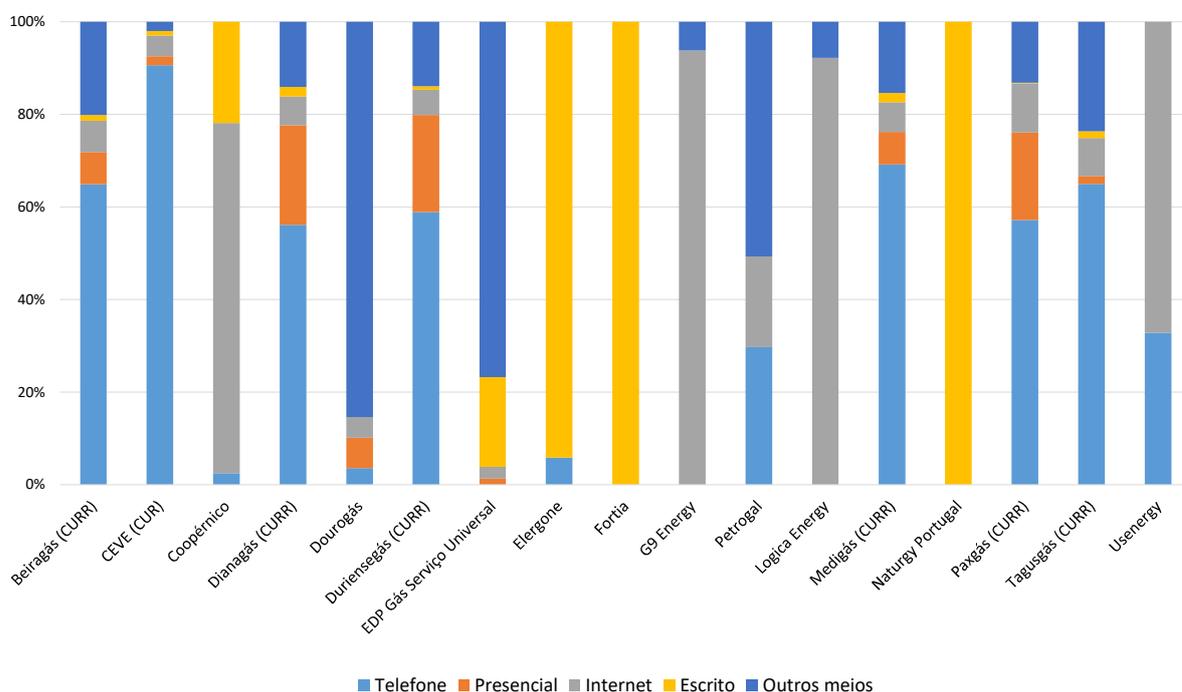
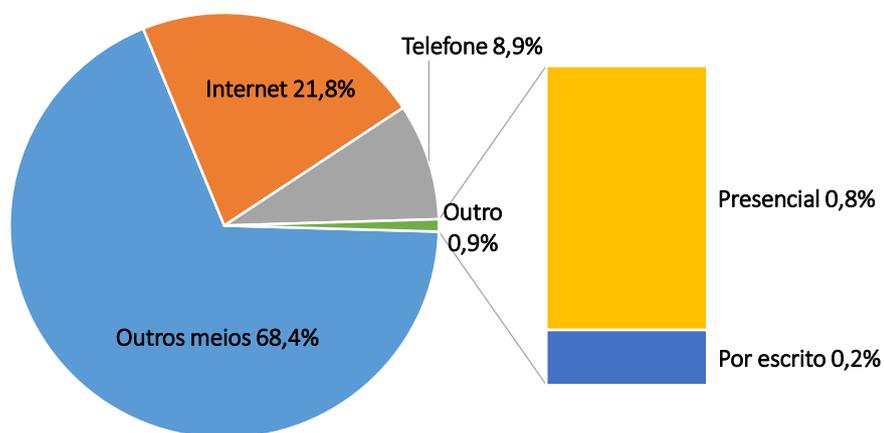


Figura 8-5- Proporção global dos meios de comunicação de leituras utilizados pelos clientes



CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Em 2022 manteve-se a grande diversidade de meios de comunicação de leituras por parte dos clientes.

A utilização da categoria “outros meios” de forma não homogénea pelos diversos comercializadores dificulta a análise global dos meios utilizados.

9 RESPOSTA A SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA

ENQUADRAMENTO

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

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

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

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

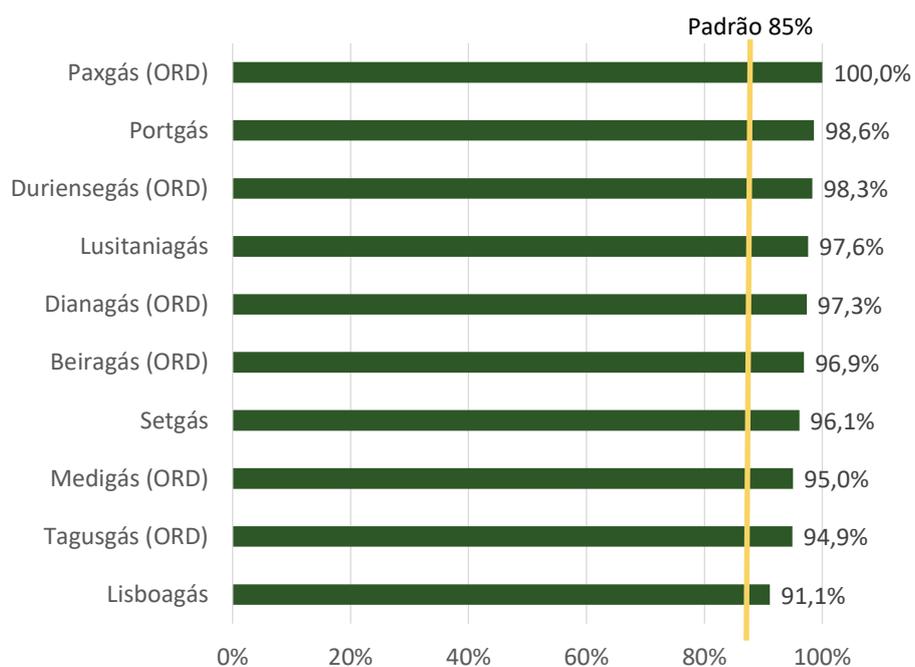
Para as redes de distribuição, os respetivos operadores devem demorar até 60 minutos a chegar ao local, pelo menos em 85% das situações.

CARACTERIZAÇÃO

Em 2022 não se registaram situações de emergência na rede de transporte.

A Figura 9-1 apresenta o desempenho dos ORD no que respeita ao indicador geral de resposta a situações de emergência.

Figura 9-1 – Percentagem de situações de emergência com chegada ao local até 60 minutos



Todas as empresas cumprem folgadoamente o padrão definido.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Todas as empresas cumpriram o padrão.

10 ASSISTÊNCIA TÉCNICA

ENQUADRAMENTO

Considera-se assistência técnica após comunicação de avaria, a verificação das condições de funcionamento da instalação de um cliente na sequência de uma comunicação de avaria respeitante à rede da sua responsabilidade. A verificação pode ser feita localmente ou, sempre que possível, remotamente. Por regra, a assistência técnica respeita a avarias na alimentação individual da instalação, uma vez que existem outros meios para despistar avarias na rede a montante (ex. automatismos na rede, junção de informações resultante da comunicação de outros clientes).

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

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

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

- Duas horas para clientes prioritários;
- Quatro horas para os restantes clientes.

Se o ORD não cumprir estes prazos, deve pagar uma compensação ao cliente. Por outro lado, se a avaria for na alimentação individual do cliente e não for da responsabilidade do ORD, este tem direito de compensação.

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

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

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

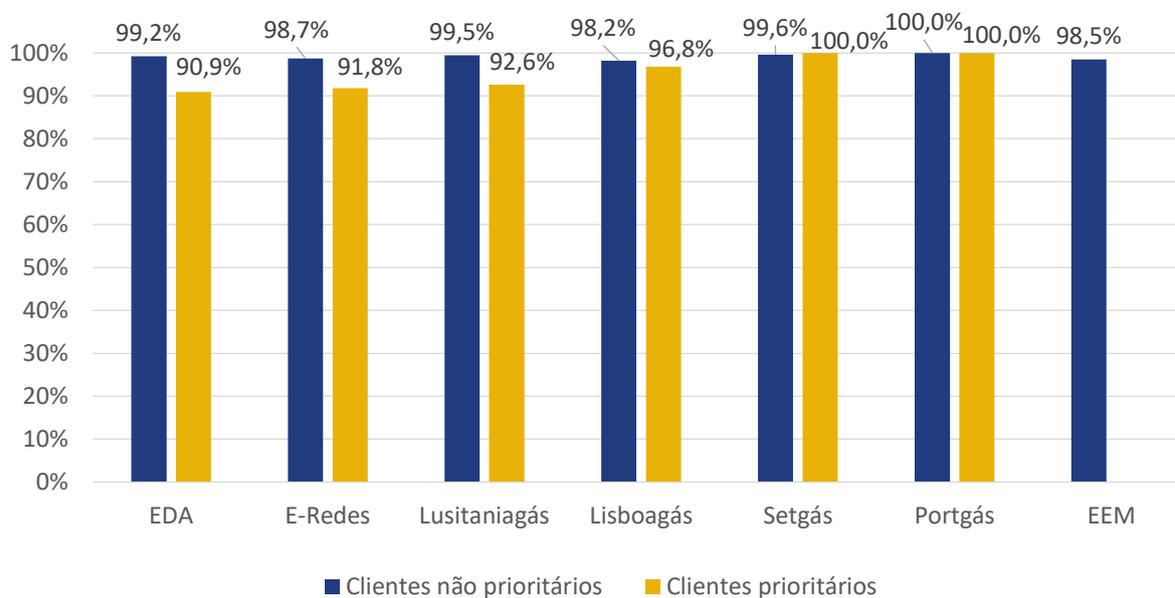
O cliente pode solicitar que a assistência técnica seja realizada fora dos prazos identificados, devendo, nessas situações, a assistência técnica passar a ser tratada como visita combinada.

CARACTERIZAÇÃO

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

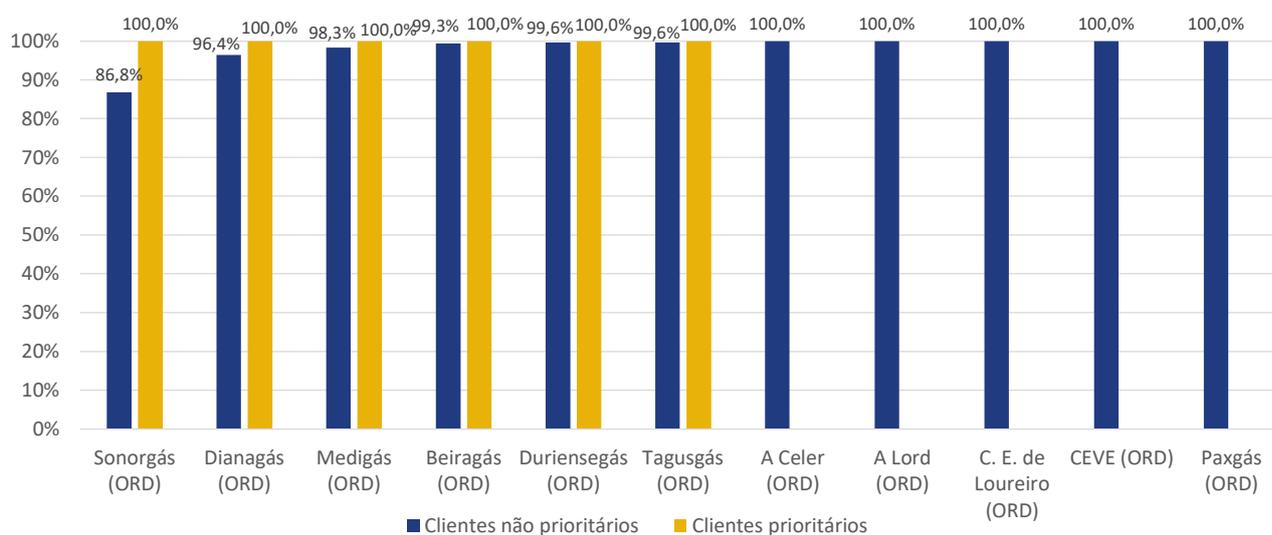
Encontram-se, na Figura 10-1, os valores desta percentagem para os ORD com mais de 60 000 clientes, e na Figura 10-2 os valores para os restantes ORD.

Figura 10-1 – Percentagem de assistências técnicas com chegada ao local dentro dos prazos previstos (ORD com mais de 60 000 clientes)



Nota: A EEM não teve solicitações de assistências técnicas a clientes prioritários.

Figura 10-2 – Percentagem de assistências técnicas com chegada ao local dentro dos prazos previstos (ORD com menos de 60 000 clientes)



Nota: A Celer, A Lord, a C.E. Loureiro, a CEVE e a Paxgás não registaram ocorrências de assistências técnicas a clientes prioritários.

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

Em 2022, 30,7% de todas as comunicações de avarias originaram deslocamentos aos locais de consumo. Globalmente, o tempo médio de chegada aos locais foi de 74 minutos. A resolução das situações comunicadas sem necessidade de recorrer à deslocação à instalação do cliente é positiva, uma vez que permite a resolução imediata da avaria, reduz os custos do ORD, diminuindo também a probabilidade de o cliente pagar compensações nas situações em que a avaria é na instalação do próprio.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Os operadores de redes de distribuição respondem a situações de assistência técnica dentro dos prazos regulamentares na grande maioria das situações.

As comunicações de avarias que obrigam a deslocamentos mantêm-se reduzidas face ao total de comunicações reportado. O tempo médio de chegada ao local é inferior aos tempos máximos definidos regulamentarmente, o que evidencia não haver dificuldades no cumprimento do RQS nesta matéria.

11 VISITA COMBINADA

ENQUADRAMENTO

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

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

Existe também a possibilidade de desmarcar ou reagendar a visita, quer pela empresa quer pelo cliente, por um canal que garanta a tomada de conhecimento imediata da outra parte e até às 17h00 do dia útil anterior.

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

CARACTERIZAÇÃO

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

CUMPRIMENTO DO INTERVALO COMBINADO

As figuras 11-1 e 11-2 apresentam as percentagens de visitas combinadas iniciadas dentro do prazo acordado. São utilizadas escalas – de 90% a 100% - para facilitar a visualização.

Figura 11-1 – Percentagem de visitas combinadas iniciadas dentro do intervalo de tempo acordado (ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)

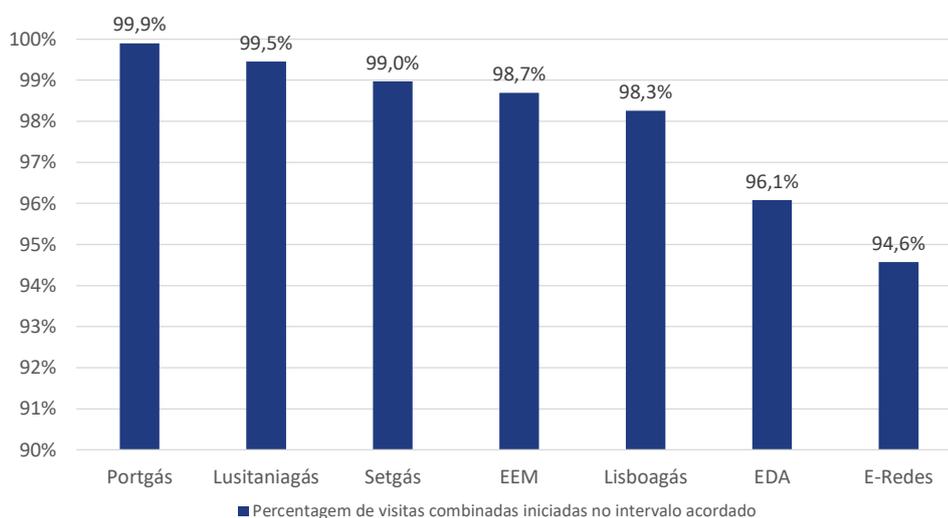
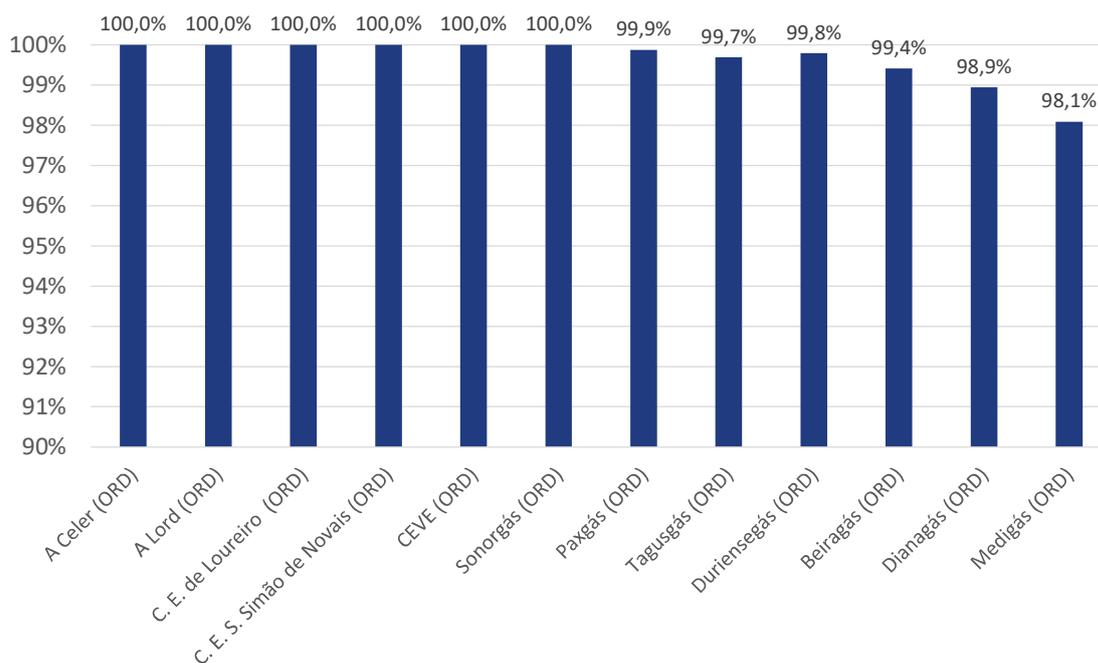


Figura 11-2 – Percentagem de visitas combinadas iniciadas dentro do intervalo de tempo acordado (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)



CANCELAMENTOS E REAGENDAMENTOS

A Figura 11-3 e a Figura 11-4 apresentam a proporção de cancelamentos e reagendamentos face ao total de visitas combinadas. São utilizadas escalas – de 0% a 10% - para facilitar a visualização.

Figura 11-3 – Percentagem de cancelamentos e reagendamentos
(ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)

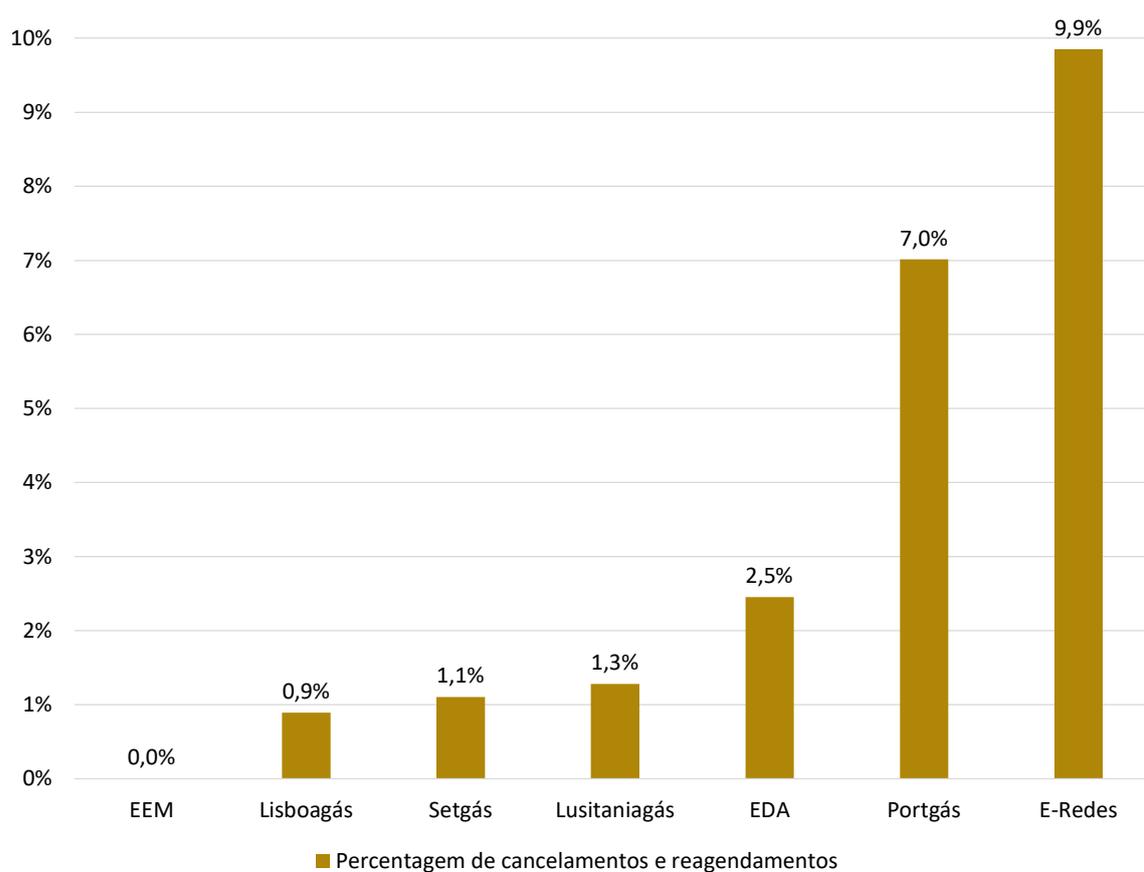
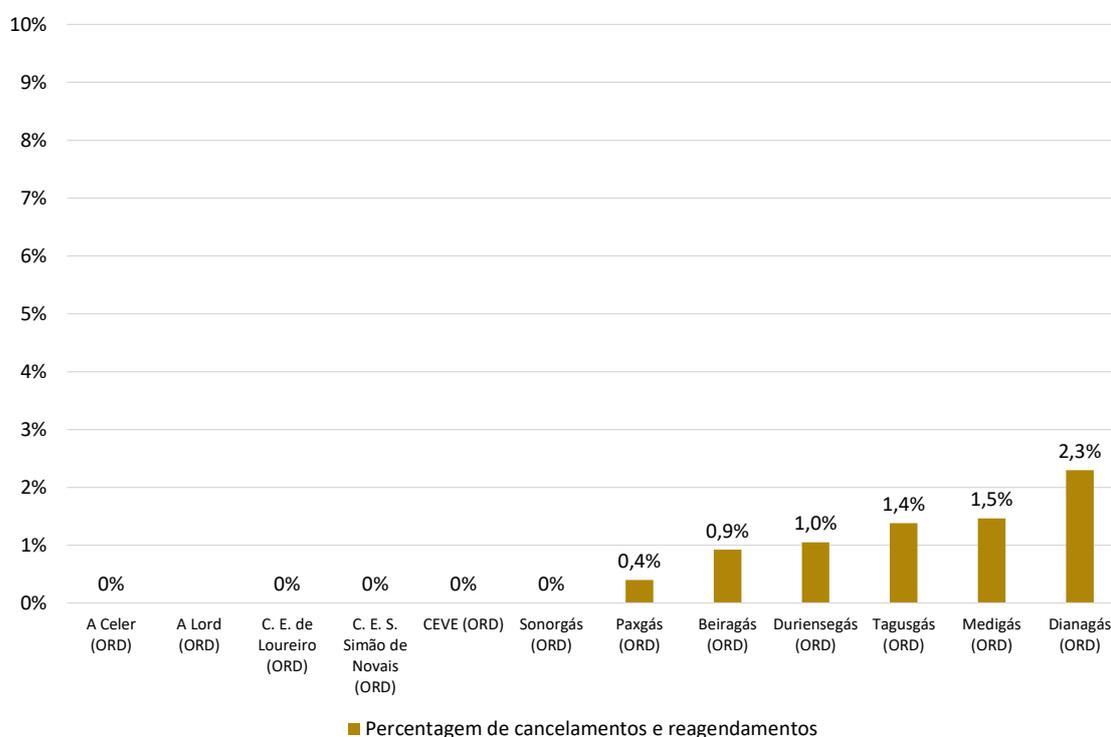


Figura 11-4 – Percentagem de cancelamentos e reagendamentos
(ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)



Globalmente, a percentagem de visitas combinadas iniciadas dentro do intervalo de tempo combinado foi de 96%. A percentagem de cancelamentos e reagendamentos foi de, aproximadamente, 8%.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Quer no que respeita ao cumprimento do intervalo de tempo para as visitas combinadas, quer no que concerne aos cancelamentos e reagendamentos, verifica-se um bom desempenho global do conjunto dos operadores de redes de distribuição.

12 FREQUÊNCIA DA LEITURA LOCAL DE EQUIPAMENTOS DE MEDIÇÃO

ENQUADRAMENTO

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

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

Para os ORD do setor elétrico, o indicador geral é calculado através do quociente entre o número de leituras locais com intervalo face à leitura local anterior inferior ou igual a 96 dias e o número total de leituras locais. É aplicável a todos os equipamentos de medição em BTN, independentemente da acessibilidade (no interior da habitação, em espaço comum do edifício, visível da via pública, etc.), e toma em consideração quer as leituras efetuadas pelos ORD quer as comunicadas pelos clientes ou pelos comercializadores. Reforça-se que não são consideradas as leituras recolhidas por telecontagem, tema avaliado no âmbito das redes inteligentes.

Para os ORD do setor do gás, o indicador geral é calculado através do quociente entre o número de leituras locais com intervalo face à leitura local anterior inferior ou igual a 64 dias e o número total de leituras locais. Aplica-se aos equipamentos de medição de clientes com consumo anual inferior ou igual a 10 000 m³(n), independentemente da sua acessibilidade, e considera quer as leituras efetuadas pelo ORD quer as leituras comunicadas pelos clientes ou pelos comercializadores.

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

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

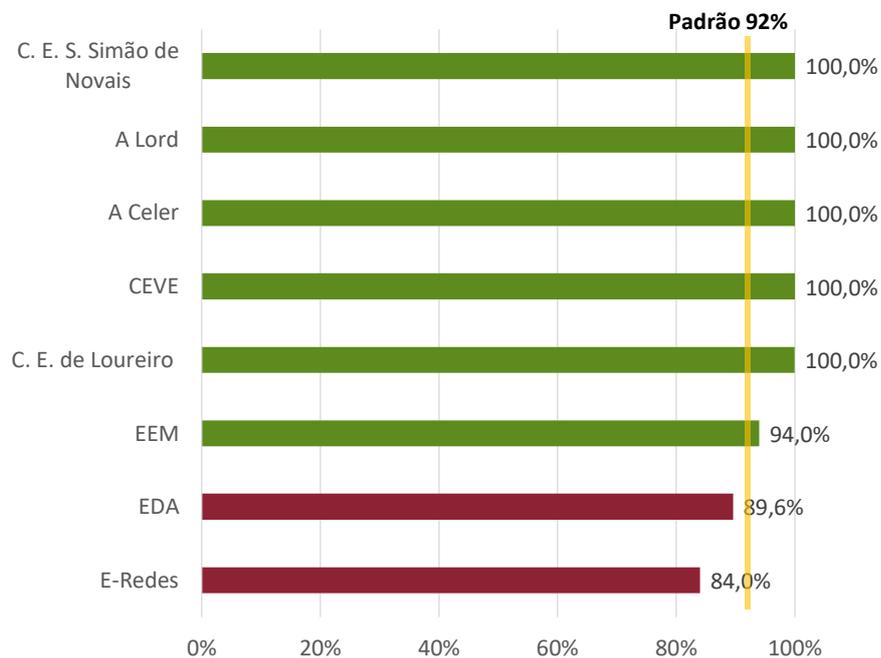
CARACTERIZAÇÃO

Indicador geral

Apresentam-se, seguidamente, os valores do indicador, separando entre os ORD do setor elétrico (Figura 12-1) e os ORD do setor do gás (Figura 12-2), uma vez que se aplicam padrões e parâmetros diferentes a estes dois setores.

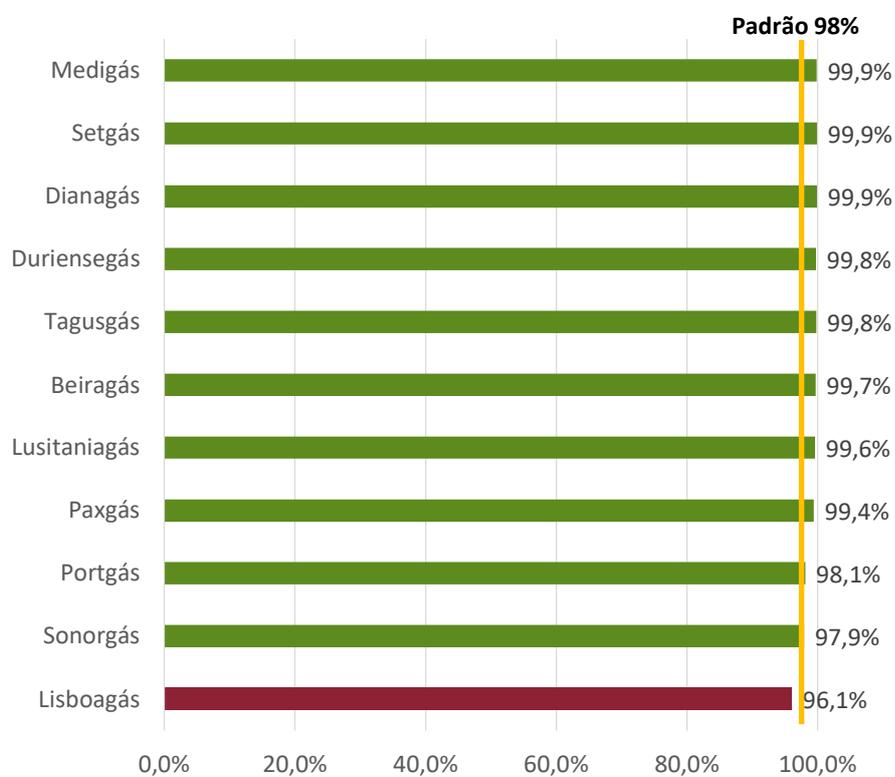
ORD DO SETOR ELÉTRICO

Figura 12-1 – Frequência de leitura



ORD DO SETOR DO GÁS

Figura 12-2 – Frequência de leitura



A maioria das empresas cumpre o padrão regulamentar.

A EDA informou que a diminuição do valor anual deste indicador geral se deveu ao ataque informático, que ocorreu no dia 16/05/2022, e que provocou graves constrangimentos em toda a atividade comercial, incluindo no processo de recolha de leituras, que ficou suspenso quase dois meses. Esta interrupção do processo levou à recolha tardia de uma quantidade significativa de leituras, aumentando o número de dias entre leituras consecutivas, conduzindo à diminuição do valor anual do indicador.

A E-Redes salienta que, com o crescente número de instalações com leituras remotas, o valor do indicador torna-se cada vez mais sensível aos casos em que o acesso ao equipamento de medição é complexo.

A Lisboagás refere que tem dificuldades de acesso aos contadores, uma vez que em mais de 20% das instalações o contador se encontra no interior da instalação, sendo necessária a presença do cliente para que a leitura seja efetuada pelo ORD. Sobre esta questão, importa referir que, em 2023, a ERSE aprovou um novo RQS², o qual prevê um padrão de 96% a aplicar às empresas que apresentem uma percentagem de contadores inacessíveis superiores a 15%.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

A maioria dos operadores de rede de distribuição cumpriu o respetivo padrão definido para este indicador.

As empresas que não cumpriram apresentaram razões específicas e concretas que permitem compreender a diminuição do desempenho.

² [Consulta Pública n.º 113 com informação disponível no site da ERSE.](#)

13 RESTABELECIMENTO APÓS INTERRUPTÃO POR FACTO IMPUTÁVEL AO CLIENTE

ENQUADRAMENTO

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

Setor Elétrico:

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

Setor do gás:

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

Os prazos respeitam as seguintes condições:

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

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

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

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

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

CARACTERIZAÇÃO

Cumprimentos de prazos

ORD

A caracterização do desempenho das empresas na prestação do serviço de restabelecimento após interrupção por facto imputável ao cliente é feita tendo como referência as obrigações individuais (prazo máximo) previstas no RQS.

Os gráficos seguintes apresentam a percentagem de restabelecimentos iniciados atempadamente pelos ORD. A Figura 13-1 ilustra os dados referentes aos ORD com mais de 60 000 pontos de entrega e a Figura 13-2 apresenta informação semelhante para os restantes ORD.

Figura 13-1 – Cumprimento de prazos no restabelecimento após interrupção por facto Imputável ao cliente
(ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)

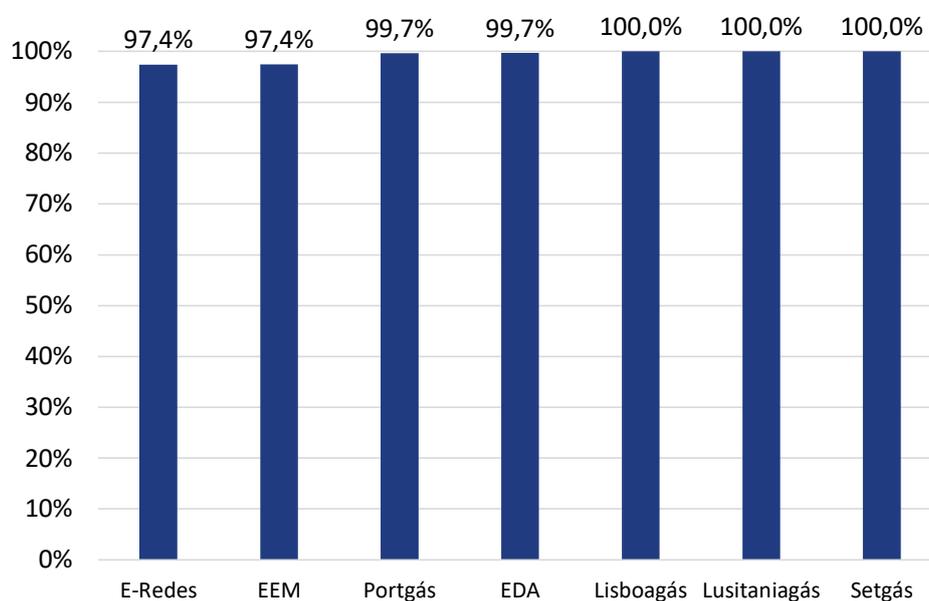
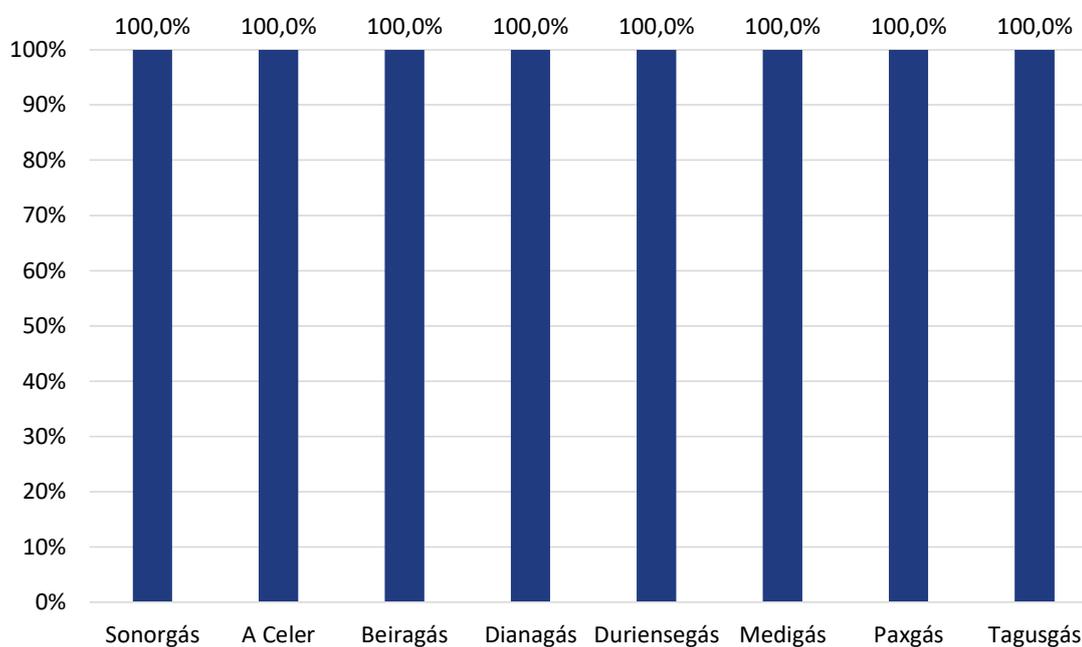


Figura 13-2 – Cumprimento de prazos no restabelecimento após interrupção por facto Imputável ao cliente
(ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)



Nota: A CEVE e a C. E. S. Simão de Novais não forneceram dados sobre os restabelecimentos realizados atempadamente.

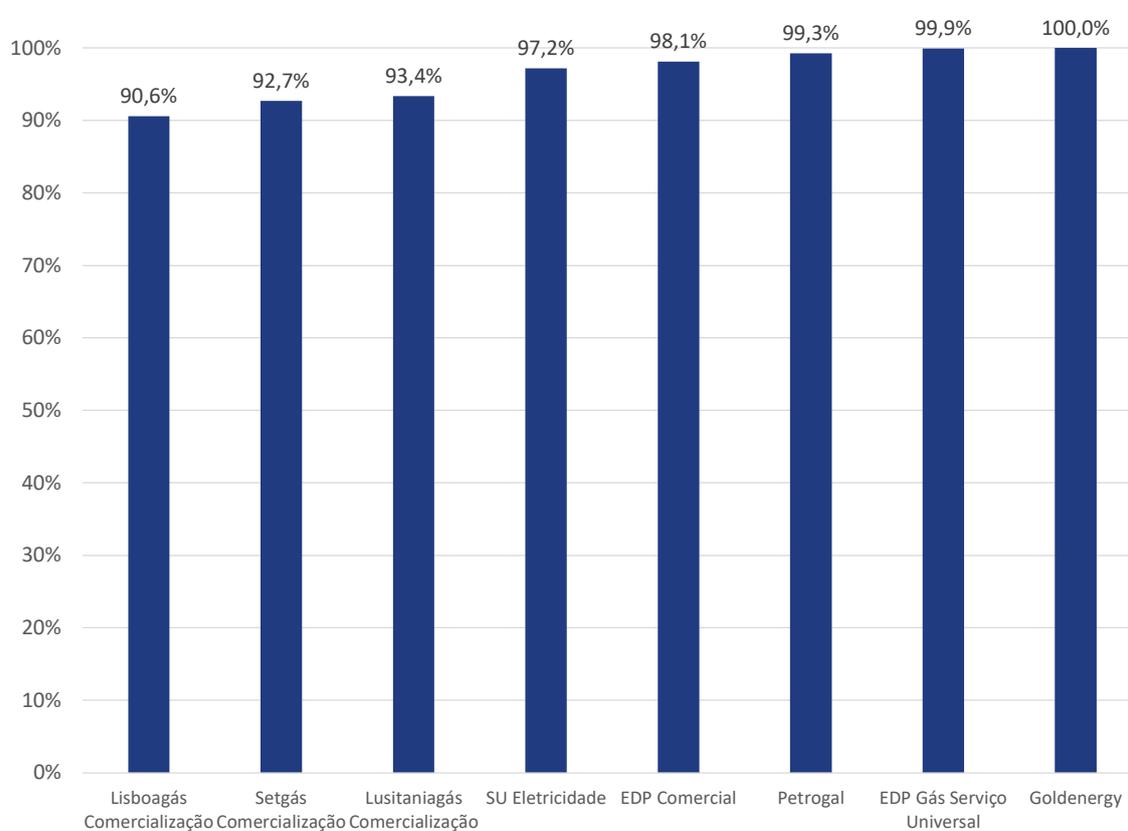
Globalmente, os restabelecimentos foram iniciados atempadamente em 98% das situações.

COMERCIALIZADORES

O desempenho dos comercializadores é avaliado pelo cumprimento do prazo máximo de 30 minutos na comunicação ao ORD após solicitação de restabelecimento pelo cliente.

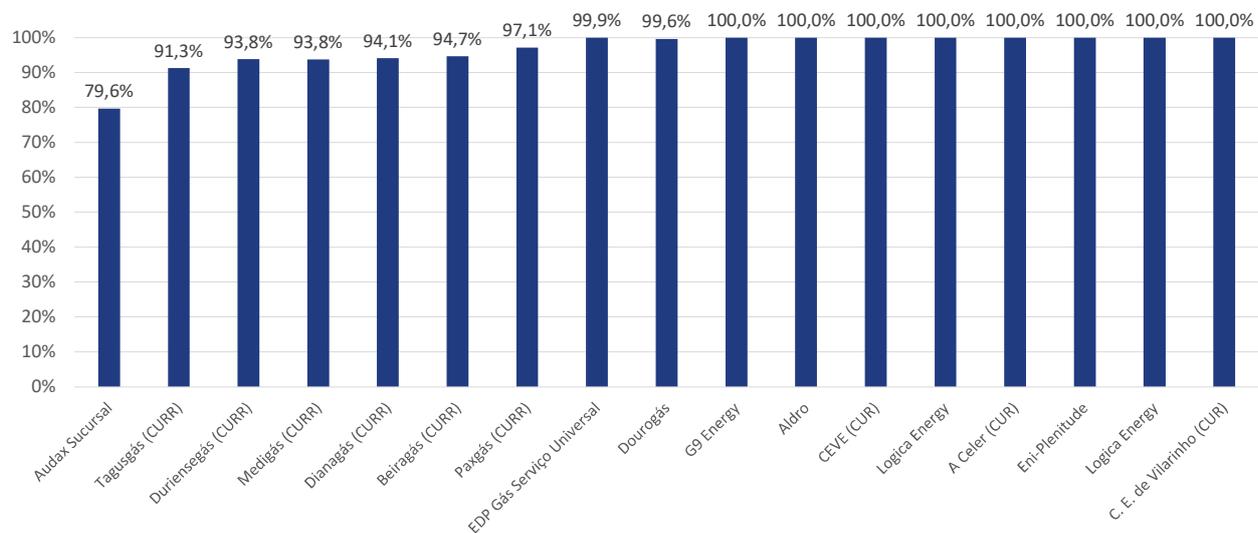
Os gráficos da Figura 13-3 (comercializadores com mais de 60 000 clientes) e da Figura 13-4 (comercializadores com menos de 60 000 clientes) apresentam as percentagens de comunicações ao ORD em menos de 30 minutos.

Figura 13-3 – Cumprimento do prazo na comunicação ao ORD para restabelecimento do fornecimento (Comercializadores com mais de 60 000 clientes)



Nota: A Endesa, a Iberdrola e a MEO Energia não forneceram dados sobre o cumprimento de prazos na comunicação ao ORD.

Figura 13-4 – Cumprimento do prazo na comunicação ao ORD para restabelecimento do fornecimento (Comercializadores com menos de 60 000 clientes)



Nota: A Naturgy, a C. E. S. Simão de Novais e a Sonorgás não forneceram dados sobre o cumprimento de prazos na comunicação ao ORD.

No seu conjunto, os comercializadores comunicaram atempadamente com os ORD em 98,3% das situações.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Tanto os operadores de redes de distribuição como os comercializadores evidenciam desempenhos globalmente positivos no cumprimento dos prazos regulamentares.

14 RECLAMAÇÕES

ENQUADRAMENTO

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

Neste sentido, o RQS estipula que os operadores de redes, os operadores de infraestruturas e os comercializadores devem responder a todas as reclamações que lhes sejam dirigidas, independentemente da forma de apresentação.

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

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

Os padrões aplicáveis são os seguintes:

- Para os ORD, 15 dias úteis.
- Para os comercializadores:
 - 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 de compensação. O valor da compensação a pagar pelos ORD e pelos comercializadores de último recurso é de 20 euros. Para os restantes comercializadores este valor é estabelecido contratualmente com cada cliente, tendo sido fixado no RQS um mínimo de 5 euros.

Se a reclamação for apresentada através do livro 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.

CARACTERIZAÇÃO

Prazos de resposta

COMERCIALIZADORES

Para uma caracterização geral do desempenho de cada uma das empresas no que respeita à resposta a reclamações em 2022, apresentam-se, da Figura 14-1 à Figura 14-4, as percentagens de reclamações respondidas dentro do prazo, a percentagem de comunicações intercalares enviadas (em comparação com o número de reclamações respondidas) e o tempo médio de resposta.

Figura 14-1 – Percentagem de reclamações respondidas dentro do prazo, percentagem de comunicações intercalares e tempo médio de resposta

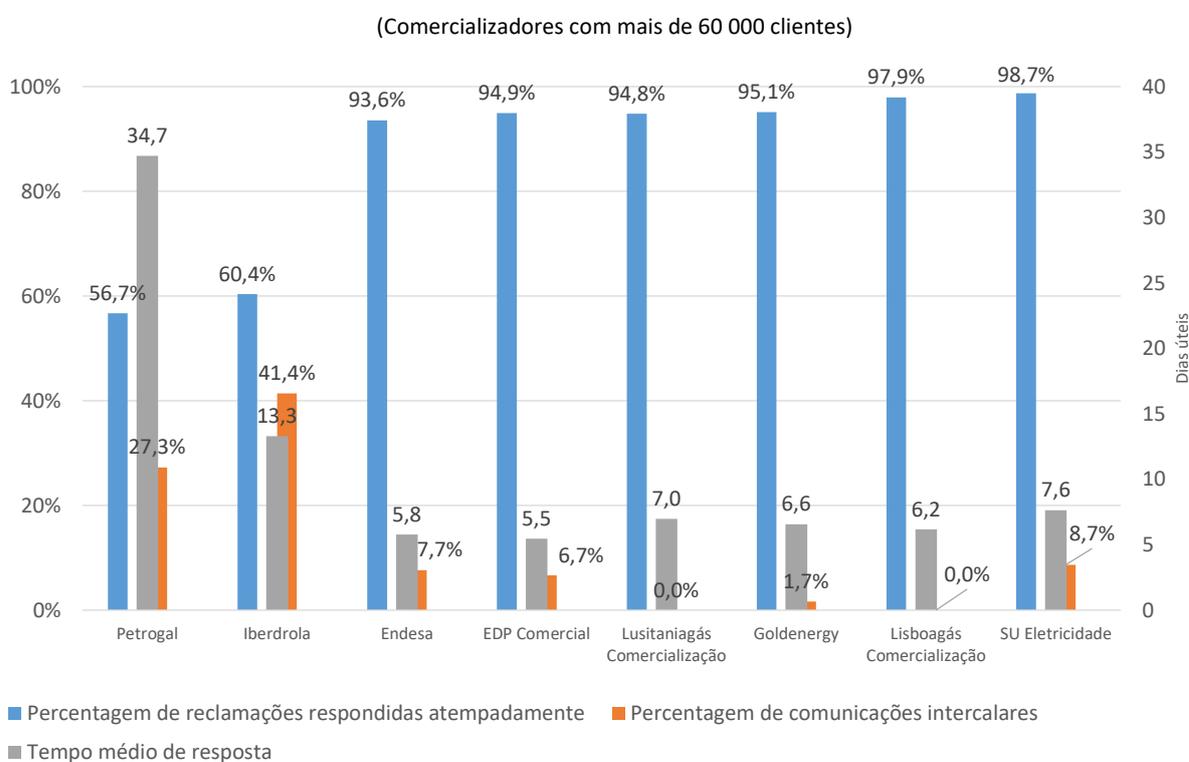


Figura 14-2 – Percentagem de reclamações respondidas dentro do prazo, percentagem de comunicações intercalares e tempo médio de resposta

(Comercializadores com menos de 60 000 clientes)

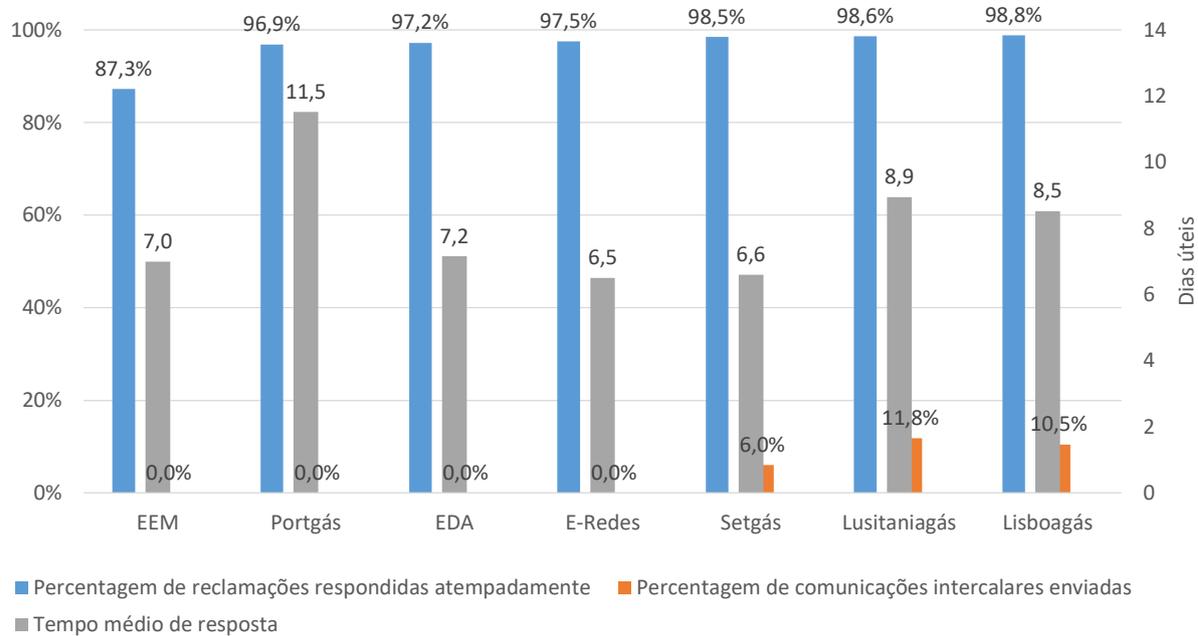
	Percentagem de reclamações respondidas atempadamente	Percentagem de comunicações intercalares	Tempo médio de resposta
Muon	N/D	8,9%	N/D
Audax Renovables	70,4%	0,0%	9,9
Acciona	71,7%	63,8%	5,6
Repsol	75,0%	0,0%	10,3
Naturgy Portugal	76,1%	0,9%	9,2
Medigás (CURR)	97,9%	0,0%	6,0
Beiragás (CURR)	98,7%	0,0%	5,9
Duriensegás (CURR)	98,7%	0,0%	5,9
Tagusgás (CURR)	99,1%	0,0%	5,3
Meo Energia	99,3%	6,7%	9,0
C. E. de Loureiro (CUR)	100,0%	0,0%	11,0
C. E. de Vilarinho (CUR)	100,0%	0,0%	1,9
Coopérnico	100,0%	0,0%	2,8
Paxgás (CURR)	100,0%	0,0%	7,5
EDP Gás Serviço Universal	100,0%	0,0%	5,4
Eni-Plenitude	100,0%	0,7%	12,4
G9 Energy	100,0%	0,0%	4,0
Logica Energy	100,0%	40,0%	9,8
Aldro	100,0%	3,2%	6,1
Alfa	100,0%	0,0%	2,0
A Celer (CUR)	100,0%	0,0%	5,0
Usenergy	100,0%	N/D	2,3

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 14-3 – Percentagem de reclamações respondidas dentro do prazo, percentagem de comunicações intercalares e tempo médio de resposta

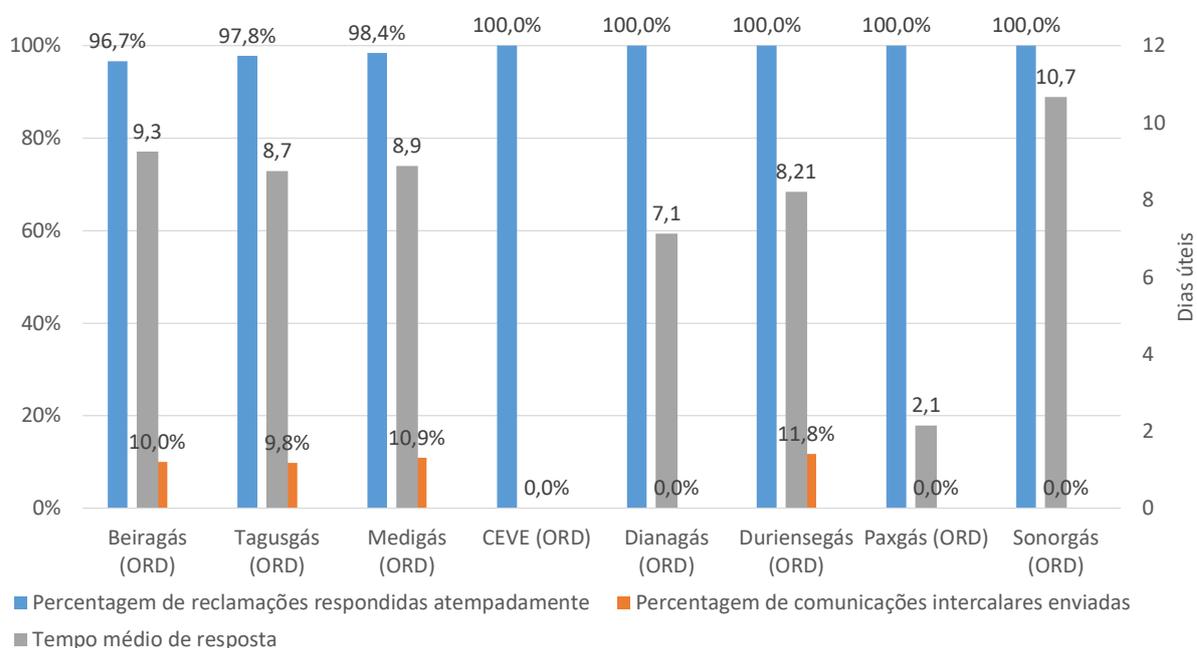
(ORD com mais de 60 000 clientes)



Nota: A EDA, EEM e E-Redes não reportaram comunicações intercalares.

Figura 14-4 – 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, a percentagem de reclamações respondidas a tempo pelos comercializadores e pelos ORD foi de 89% e 97%, respetivamente. O tempo médio de resposta foi de 8,2 dias úteis para os comercializadores e de 6,7 dias úteis para os ORD.

No que respeita ao envio de comunicações intercalares, globalmente os comercializadores enviam cerca de 117 por cada 1000 reclamações respondidas e os ORD enviam aproximadamente 9 por cada 1000 reclamações respondidas.

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

A REN Gasodutos recebeu 59 reclamações (todas referentes à atividade de Gestão Global do Sistema), tendo respondido à totalidade. O tempo médio de resposta foi de 0,5 dias úteis.

A REN – Rede Eléctrica Nacional recebeu 77 reclamações (três referente à atividade de Transporte, as restantes referentes à atividade de Gestão Global do Sistema), tendo respondido, à data de reporte da informação, a 75. O tempo médio de resposta foi de 5,1 dias úteis.

A REN Atlântico recebeu duas reclamações, tendo respondido a todas. O tempo médio de resposta foi de 2,0 dias úteis.

A REN Armazenagem não recebeu reclamações.

Temas

COMERCIALIZADORES E ORD

A Figura 14-5 ilustra a distribuição dos temas das reclamações recebidas pelos comercializadores e a Figura 14-6 a distribuição dos temas das reclamações recebidas pelos ORD.

Figura 14-5 – Temas de Reclamações apresentadas junto dos comercializadores

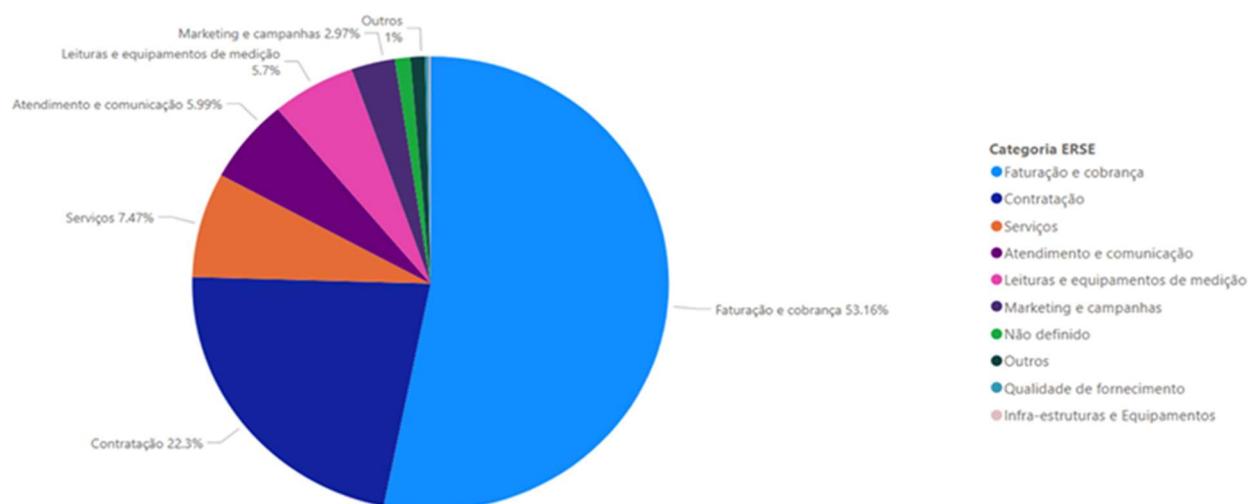
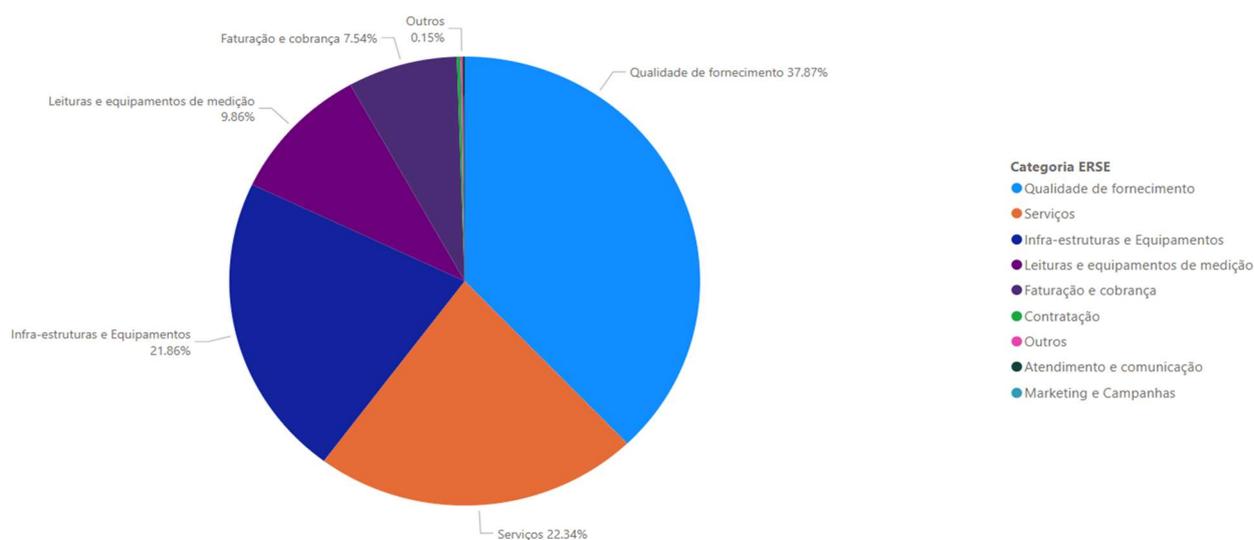


Figura 14-6 – Temas de Reclamações apresentadas junto dos ORD



Os temas mais reclamados junto dos comercializadores são os relacionados com a faturação e cobrança, seguido de contratação. Nos ORD os temas mais reclamados dizem respeito à qualidade do fornecimento e aos serviços prestados.

ORT, OAS E OTG

O tema mais solicitado junto da REN – Rede Elétrica Nacional nas reclamações foi “Instruções Despacho” (37%), seguido de “Contagens” com 20%.

Para a REN Gasodutos apenas existem dois temas: “Técnico”, com 81% e “Comercial” com 19%.

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

Tal como referido anteriormente, a REN Armazenagem não recebeu reclamações em 2022.

Intervenções da ERSE

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.

Em 2022, os recursos à ERSE representaram 1,5% do total de reclamações recebidas.³

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Globalmente, as percentagens de reclamações respondidas a tempo quer pelos comercializadores quer pelos ORD apresentam valores positivos.

Do total de reclamações recebidas pelos comercializadores e pelos ORD apenas 1,5% foi alvo de recurso para a ERSE.

³ Apenas dentro do universo de entidades que foram alvo de recursos à ERSE. Os dados de intervenção da ERSE passaram a ser considerados desde março de 2023 com a alteração do sistema de gestão da ERSE.

15 PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

ENQUADRAMENTO

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

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

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

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

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

CARACTERIZAÇÃO

Indicador geral

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

COMERCIALIZADORES

A Figura 15-1 apresenta os valores do indicador geral para os comercializadores com mais de 60 000 clientes, e a Figura 15-2 os valores para os comercializadores com menos de 60 000 clientes.

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

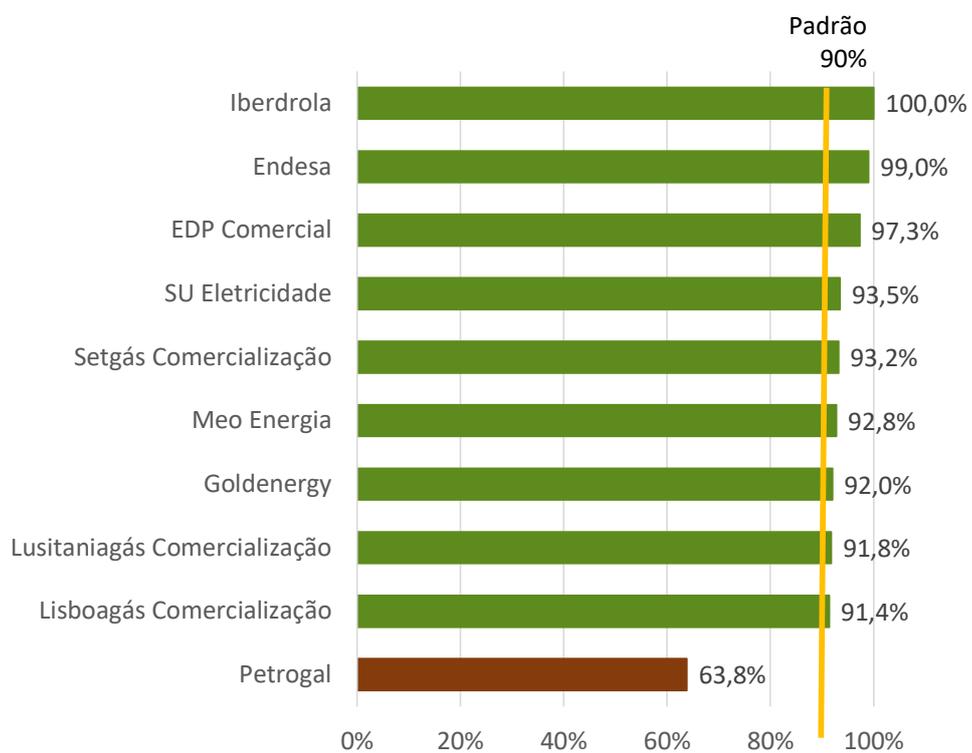
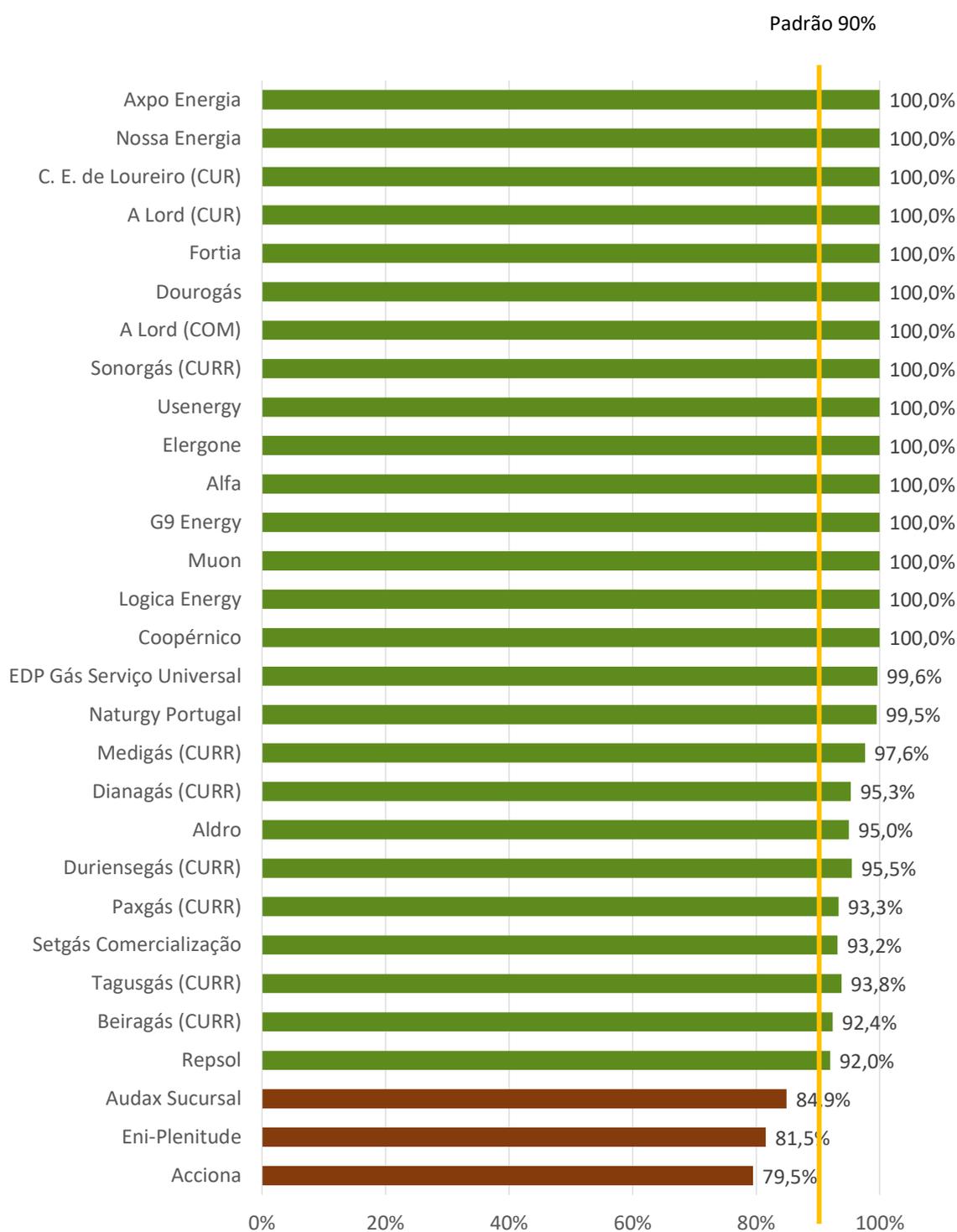


Figura 15-2 – Percentagem de respostas até 15 dias úteis a pedidos de informação apresentados por escrito (comercializadores com menos de 60 000 clientes)



Globalmente, o valor do indicador geral para os comercializadores foi de 85,3%. O tempo médio de resposta foi de 13,1 dias úteis.

ORD

Apresentam-se, seguidamente, os valores do indicador para os ORD, separando entre os de maior dimensão (Figura 15-3) e os de menor dimensão (Figura 15-4).

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

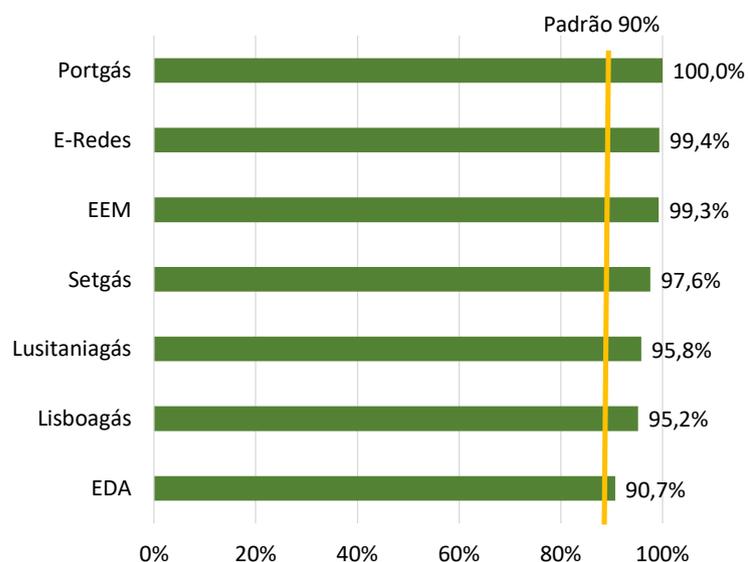
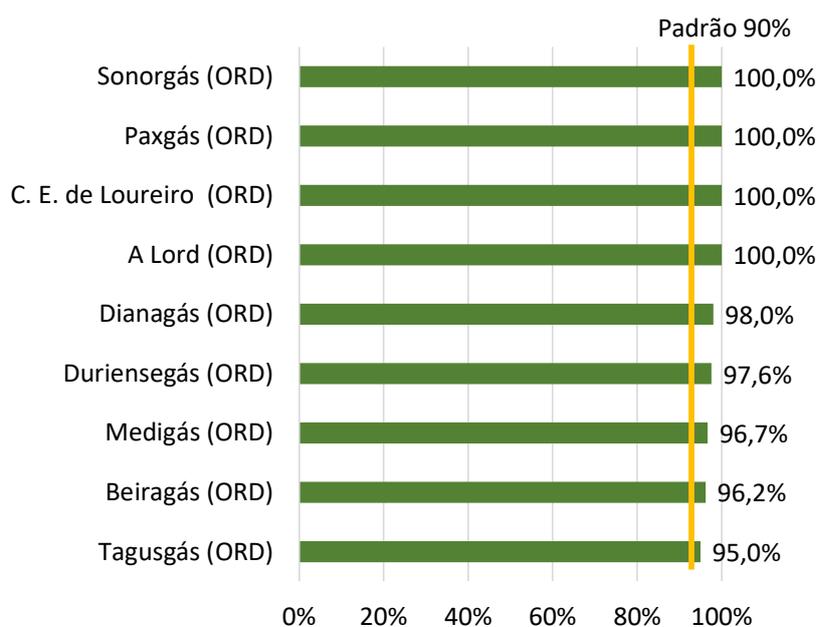


Figura 15-4 – Percentagem de respostas até 15 dias úteis a pedidos de informação apresentados por escrito (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)



Globalmente, o indicador geral para os ORD é de 98,7%. O tempo médio de resposta é de 2,5 dias úteis.

ORT, OAS E OTG

A REN Gasodutos recebeu 588 pedidos de informação por escrito, tendo respondido a 587, à data de reporte. O tempo médio de resposta foi de 1,2 dias úteis.

A REN - Rede Eléctrica Nacional recebeu 364 pedidos de informação por escrito, tendo respondido, à data de reporte da informação, a 358. O tempo médio de resposta foi de 4,2 dias úteis.

A REN Atlântico recebeu 5 pedidos, tendo respondido a todos. O tempo médio de resposta foi de 8,9 dias úteis.

A REN Armazenagem não recebeu pedidos de informação.

Temas

COMERCIALIZADORES E ORD

As duas figuras seguintes resumem a distribuição dos temas dos pedidos de informação por escrito apresentados junto dos comercializadores (Figura 15-5) e dos ORD (Figura 15-6).

Figura 15-5- Temas dos Pedidos de Informação apresentados junto dos Comercializadores

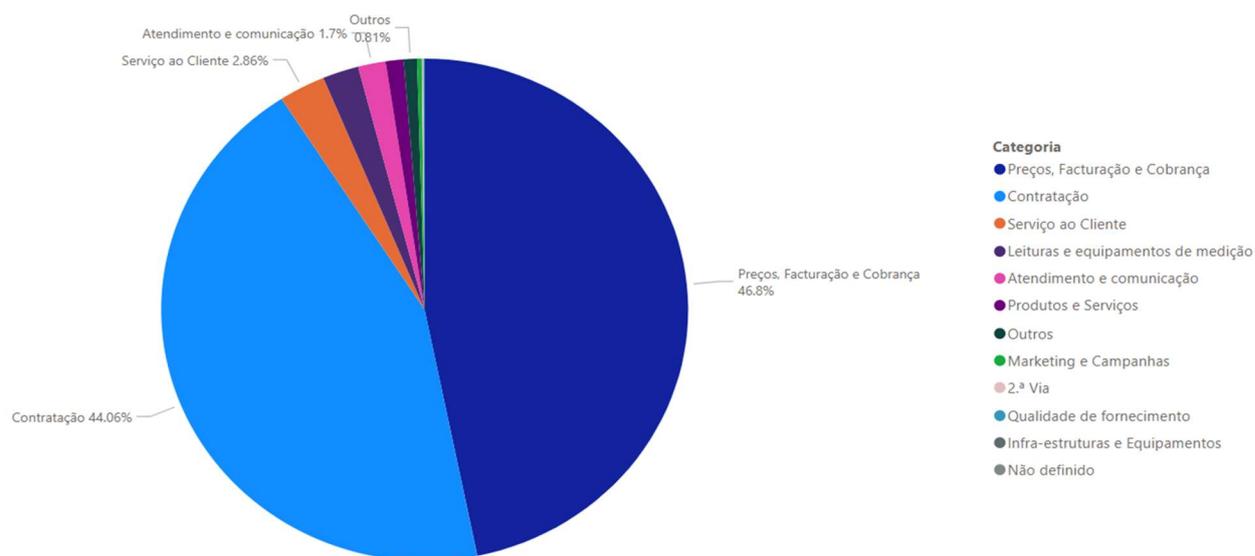
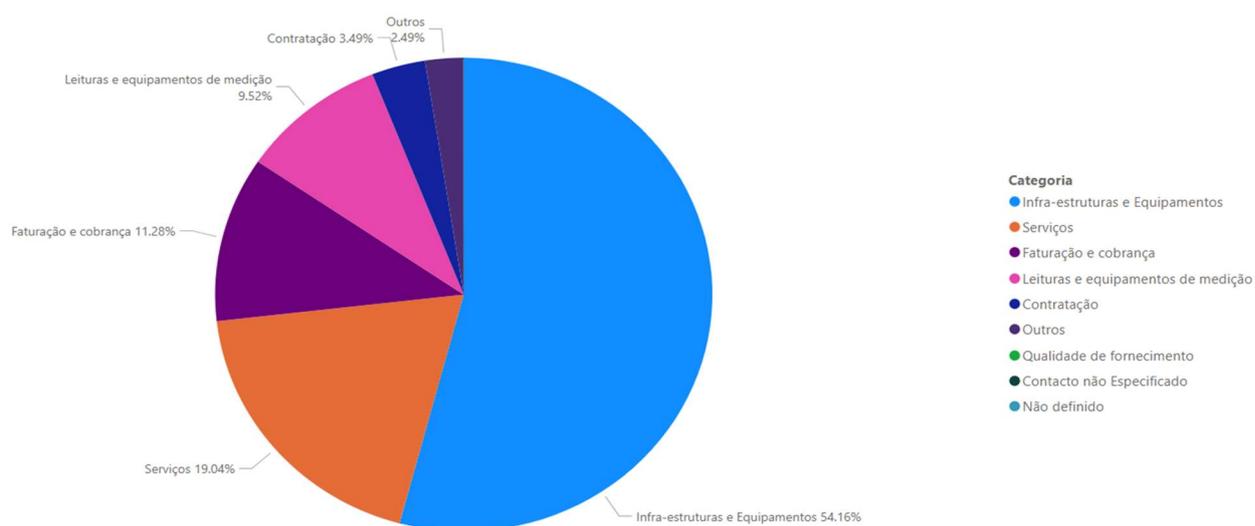


Figura 15-6 - Temas dos Pedidos de Informação apresentados junto dos ORD



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” (42%), seguido de “Interruptibilidade” (31%).

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

A REN Atlântico também reporta apenas os mesmos dois temas, com a seguinte distribuição: “Técnico” 60%, “Comercial” 40%.

Tal como referido anteriormente, a REN Armazenagem não recebeu pedidos de informação por escrito em 2022.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Todos os operadores de redes de distribuição cumpriram o padrão do indicador geral relativo aos pedidos de informação recebidos por escrito.

No que respeita aos comercializadores registaram-se alguns incumprimentos que afetaram número significativo de clientes.

16 CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS

ENQUADRAMENTO

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

Consideram-se clientes com necessidades especiais aqueles com limitações no domínio da visão, da audição, da comunicação oral e, no âmbito do setor do gás, no domínio do olfato que impossibilitem a deteção da presença de gás, ou clientes que coabitem com pessoas com estas limitações.

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

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

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

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

CARACTERIZAÇÃO

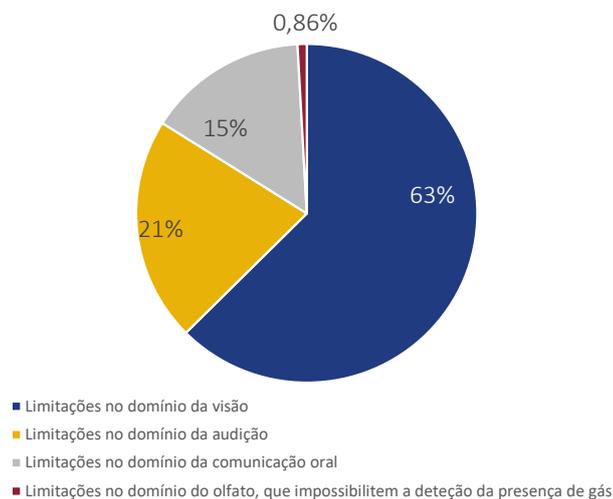
O Quadro 16-1 apresenta o número total de clientes com necessidades especiais, no final de 2022, para cada ORD.

Quadro 16-1 – Total de clientes com necessidades especiais (ORD)

Beiragás (ORD)	3
C. E. de Loureiro (ORD)	1
Duriensegás (ORD)	3
EDA	19
EEM	6
E-Redes	404
Lisboagás	10
Lusitaniagás	6
Portgás	3
Setgás	10
Tagusgás (ORD)	2
Total	467

Na Figura 16-1 apresenta-se a distribuição de clientes com necessidades especiais pelas respetivas categorias, para o conjunto dos operadores de redes no setor elétrico e no setor do gás.

Figura 16-1 – Proporção das categorias de clientes com necessidades especiais (ORD)



Destaca-se a elevada proporção dos clientes com limitações no domínio da visão, que representam 63% do total.

A EDP Comercial e a SU Eletricidade estabeleceram parcerias com a ACAPO - Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal e com o SERViiN (Portal do Cidadão Surdo) para que seja possível a emissão de faturas em Braille e a utilização de língua gestual portuguesa através de videochamada.

Para os clientes com limitações no domínio do olfato, ou clientes que coabitem com pessoas com estas limitações, a EDP Comercial reportou que fornece informação através dos seus canais de comunicação (presencial, telefónico e *online*).

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

À semelhança do ano de 2021, os clientes com limitações no domínio da visão representam a maior parcela do total de clientes com necessidades especiais.

17 CLIENTES PRIORITÁRIOS

ENQUADRAMENTO

O RQS determina que se considerem prioritários:

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

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

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

CARACTERIZAÇÃO

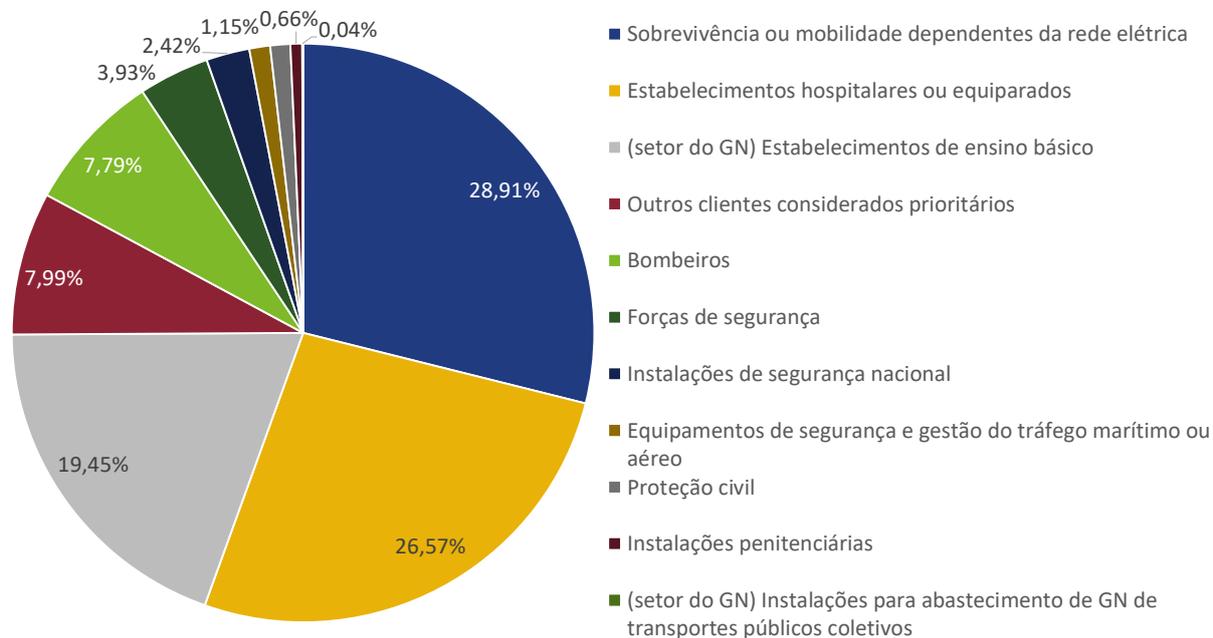
A Figura 17-1 apresenta o número total de clientes prioritários, no final de 2022, para cada ORD.

Figura 17-1 – Totais de clientes prioritários
(ORD)

ORD - Número de clientes prioritários	
A Celer (ORD)	5
A Lord (ORD)	3
Beiragás (ORD)	261
C. E. de Loureiro (ORD)	1
C. E. S. Simão de Novais (ORD)	3
CEVE (ORD)	5
Dianagás (ORD)	18
Duriensegás (ORD)	153
EDA	416
EEM	177
Lisboagás	1199
Lusitaniagás	633
Medigás (ORD)	23
Paxgás (ORD)	2
Portgás	483
Setgás	113
Sonorgás (ORD)	138
Tagusgás (ORD)	88
E-Redes	2979
Total	6700

A Figura 17-2 apresenta a distribuição de clientes prioritários por categorias, para o conjunto de todos os ORD.

Figura 17-2 – Proporção das categorias de clientes prioritários (ORD)



Verifica-se não haver uma categoria que se destaque claramente.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Os operadores de redes de distribuição devem continuar a realizar as diligências necessárias para manter o registo de clientes prioritário atualizado, nomeadamente pondo em prática os procedimentos conjuntos de atualização do registo dos clientes prioritários.

18 COMPENSAÇÕES POR INCUMPRIMENTO DE OBRIGAÇÕES INDIVIDUAIS

ENQUADRAMENTO

O RQS determina que sejam pagas compensações por incumprimentos de obrigações individuais quer aos clientes⁴, quer aos operadores de rede. O pagamento das compensações aos clientes não deve depender de solicitação destes.

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

Existem situações em que, ao abrigo do RQS⁵, as empresas não estão obrigadas ao pagamento de compensações (por exemplo, no caso de eventos excepcionais, ou quando um reclamante não disponibilize informação indispensável ao tratamento da reclamação ou ao pagamento de compensação).

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

⁴ Neste capítulo, quando se referem os clientes incluem-se os reclamantes não clientes e os requisitantes de ligações à rede.

⁵ Artigo 100.º.

CARACTERIZAÇÃO

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

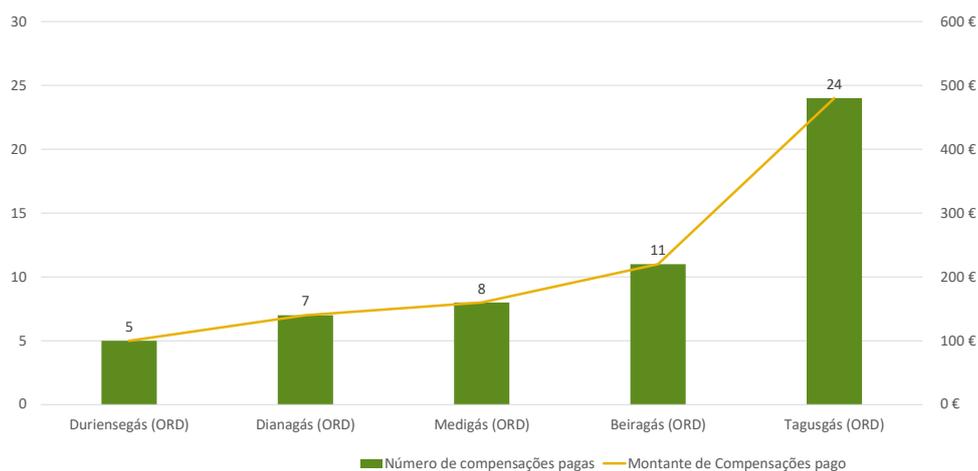
ORD

Apresentam-se os dados analisados referentes ao ORD com mais de 60 000 pontos de entrega (Figura 18-1) e restantes ORD (Figura 18-2).

Figura 18-1 – Número de compensações pagas e respetivos montantes
(ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)

	Número de compensações pagas	Montante de Compensações pago
EDA	53	1 060,00 €
EEM	345	6 900,00 €
Lisboagás	229	4 580,00 €
Lusitaniagás	95	1 900,00 €
Portgás	137	2 740,00 €
Setgás	75	1 500,00 €
E-Redes	69 411	1 366 740,00 €

Figura 18-2 – Número total de compensações pagas e respetivos montantes
(ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)



Globalmente, os ORD pagaram 1 386 520 €, referentes a 70 400 compensações. Estes valores foram, em 2021, 810 740€ e 40 537 compensações, respetivamente. Verifica-se, assim, um aumento substancial no número de compensações pagas e respetivos montantes.

COMERCIALIZADORES

Os valores apresentados para os comercializadores (figuras 18-3 e 18-4) dizem respeito apenas às compensações pagas por incumprimentos por parte do próprio comercializador. Não se incluem as compensações pagas pelos ORD aos clientes nem destes aos ORD, apesar de estas compensações serem normalmente cobradas e transferidas pelos comercializadores, através das faturas.

Figura 18-3 – Número total de compensações pagas e respetivos montantes

(comercializadores com mais de 60 000 clientes)

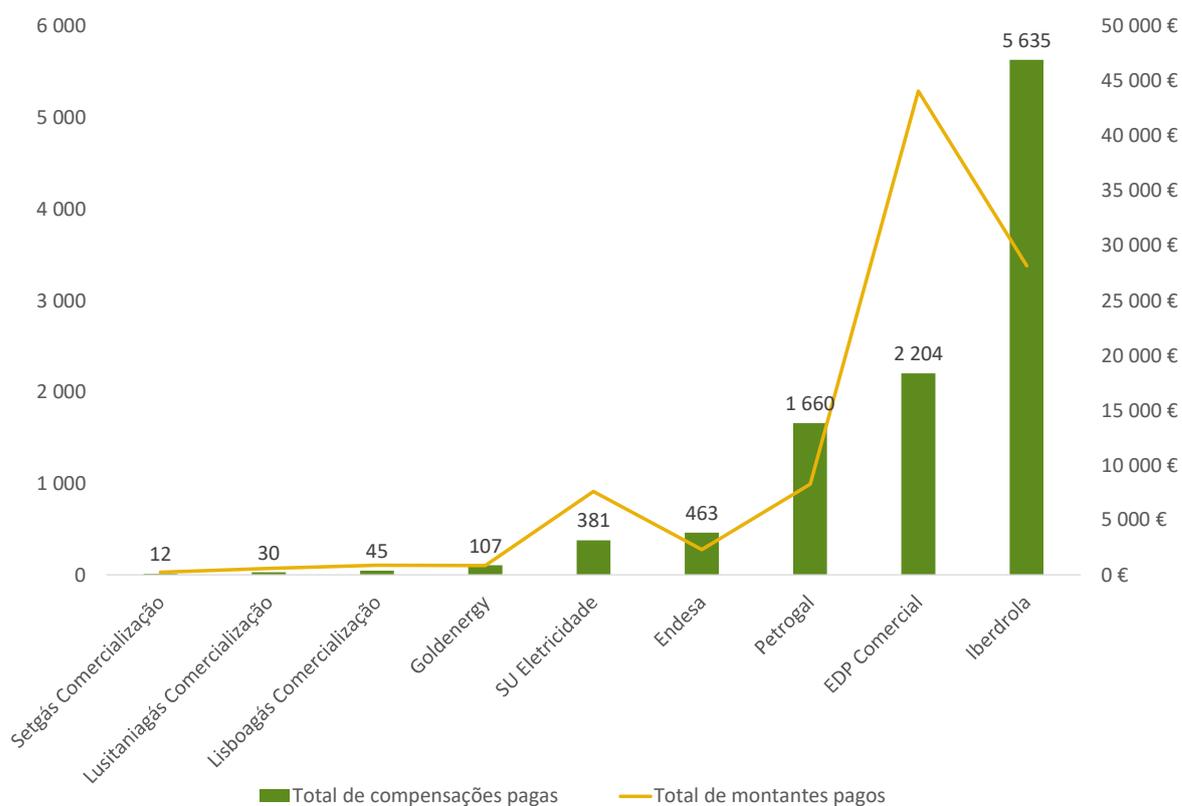
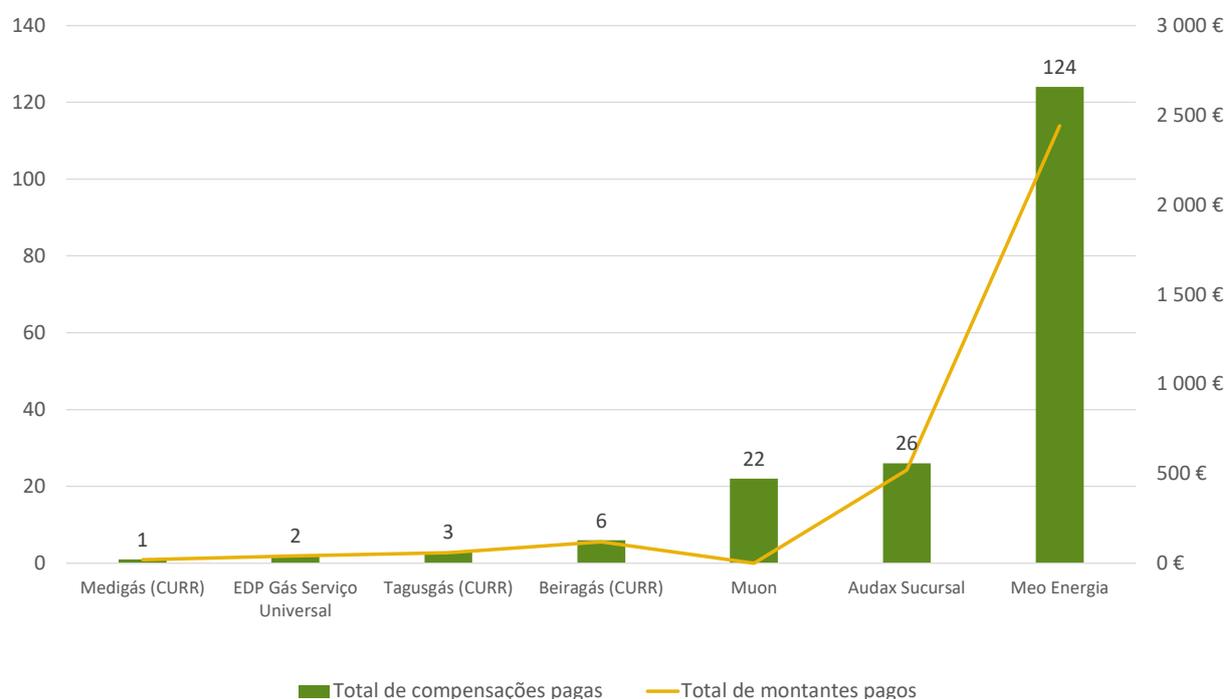


Figura 18-4 – Número total de compensações pagas e respetivos montantes
(comercializadores com menos de 60 000 clientes)



Globalmente, os comercializadores pagaram 95 937 €, relativos a 10 704 compensações. Em 2021, registaram-se, respetivamente, 102 140 € e 6778 compensações. Recorde-se que o valor da compensação no caso dos comercializadores é definido contratualmente (nunca inferior a 5 euros), podendo ser muito variável entre comercializadores.

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

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Verificou-se um aumento significativo no número de compensações pagas pelos ORD relativamente a 2021.

19 AÇÕES DE VERIFICAÇÃO

ENQUADRAMENTO

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

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

CARACTERIZAÇÃO

CLIENTE MISTÉRIO

Em 2022, a ERSE realizou um conjunto de clientes mistério a lojas de atendimento presencial e atendimento telefónico de quatro comercializadores de eletricidade e gás natural. Foi avaliada a qualidade do serviço comercial prestado por estes agentes à luz do Regulamento da Qualidade de Serviço da ERSE, bem como algumas obrigações de relacionamento comercial previstas no Regulamento das Relações Comerciais.

Os cenários avaliados através da figura do cliente mistério foram a apresentação de reclamações sobre faturação no setor do gás e pedidos de redução ou aumento de potência contratada na eletricidade. A escolha dos temas baseou-se no histórico de reclamações e pedidos de informação registados na ERSE e os guiões foram elaborados de modo a cobrir as questões mais representativas.

Assim, entre novembro e dezembro de 2022 foram realizadas 35 visitas a um total de nove lojas e três linhas de atendimento comercial

Os resultados foram satisfatórios tendo em consideração o universo avaliado. Na maioria das visitas mistério foram cumpridos os requisitos regulamentares quanto a agendamentos e visitas combinadas e prestada a informação considerada correta e essencial nas restantes vertentes avaliadas. Verificou-se a necessidade de melhorar a informação ao consumidor sobre o modo como é realizado o agendamento da visita combinada e sobre as compensações que podem surgir associadas à visita combinada ou à resposta a reclamações⁶.

⁶ [Relatório disponível no site da ERSE.](#)

INSPEÇÕES

A ERSE realizou, em abril de 2022, uma visita inspetiva ao atendimento presencial da loja da Iberdrola em Lisboa. A visita inspetiva pretendeu 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.

A informação recolhida permitiu concluir que não se verificou qualquer violação das regras legais e regulamentares⁷.

AUDITORIAS

Os Estatutos da ERSE bem como o Regulamento da Qualidade de Serviço estabelecem que a ERSE possa determinar a realização de sindicâncias, inquéritos ou auditorias às entidades reguladas. Prevê ainda o RQS que o conteúdo e os termos de referência das auditorias e os critérios de seleção das entidades responsáveis pela realização das auditorias sejam aprovados pela ERSE, na sequência de proposta das entidades responsáveis pela promoção das auditorias.

Em 2022, foi solicitada à LisboaGás GDL – Sociedade distribuidora de gás natural de Lisboa, S.A a realização de uma auditoria de verificação do cumprimento das disposições regulamentares relativas à qualidade de serviço, concretamente sobre os seguintes temas: ativação de fornecimento; visita combinada; situações de emergência; assistência técnica; restabelecimento após interrupção por facto imputável ao cliente e desativação de fornecimento. A referida auditoria continuou em curso durante o ano de 2023.

⁷ [Relatório disponível no site da ERSE.](#)

20 PUBLICAÇÃO DO RELATÓRIO DA QUALIDADE DE SERVIÇO

ENQUADRAMENTO

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

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

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

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

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

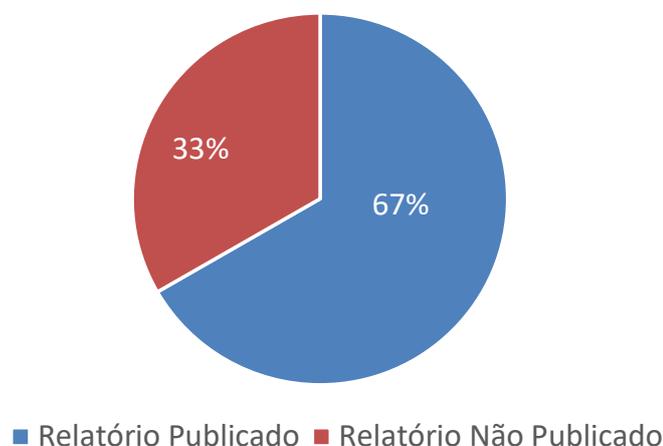
CARACTERIZAÇÃO

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

A verificação ocorreu entre 1 e 2 de junho de 2023 e abrangeu a confirmação da publicação do relatório da qualidade de serviço na página de internet de 83 agentes do setor energético (eletricidade e gás).

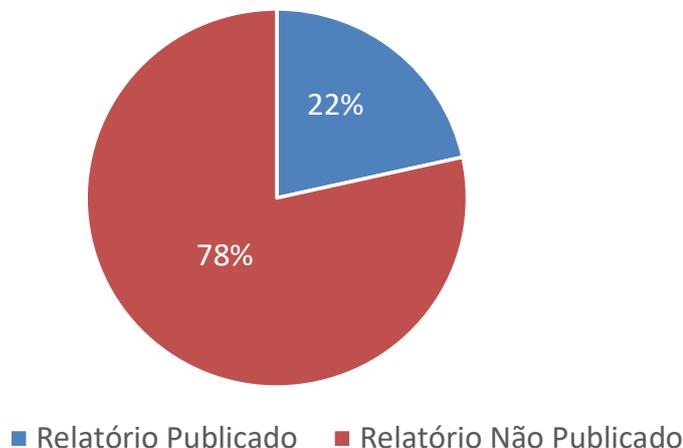
Para facilitar a análise apresentam-se os dados, separando entre ORD e comercializadores com mais de 60 000 clientes ou pontos de entrega () e restantes ORD e comercializadores ().

Figura 20-1 – Publicação atempada do relatório da qualidade de serviço no respetivo sítio na internet (ORD e comercializadores com mais de 60 000 clientes ou pontos de entrega)



A maioria dos agentes com mais de 60 000 clientes ou pontos de entrega cumpriu a obrigação de publicação do relatório a 31 de maio de 2023.

Figura 20-2 – Publicação atempada do relatório da qualidade de serviço no respetivo sítio na internet (ORD e comercializadores com menos de 60 000 clientes ou pontos de entrega)



A maioria dos agentes com menos de 60 000 clientes ou pontos de entrega não cumpriu a obrigação de publicação do relatório atempadamente a 31 de maio de 2023.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

O novo Regulamento da Qualidade de Serviço aumentou as exigências quanto à publicação e envio à ERSE dos relatórios da qualidade de serviço, por parte dos agentes. Por conseguinte, não só estes têm a obrigação de os publicar, até 31 de maio, nas respetivas páginas na internet, como devem indicar à ERSE a localização exata nas suas páginas da internet.

ANEXO – INDICADOR DO ATENDIMENTO PRESENCIAL POR CENTRO DE ATENDIMENTO

Contrariamente aos restantes indicadores gerais, que se aplicam ao desempenho de cada empresa, o indicador do atendimento presencial aplica-se ao desempenho verificado em cada centro de atendimento. Como referido, dada a quantidade de centros de atendimento com monitorização do tempo de espera, optou-se por publicar em anexo a lista completa destes centros.

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

Comercializadores	Valor Indicador
A Celer (CUR)	100,0%
Sede da Cooperativa	100,0%
A Lord (COM)	100,0%
Sede	100,0%
A Lord (CUR)	100,0%
Sede	100,0%
Beiragás (CURR)	78,5%
Loja do Cidadão de Viseu (4)	63,3%
Loja do Cidadão de Castelo Branco (1)	93,7%
Loja do Cidadão da Guarda (2)	94,2%
C. E. de Loureiro (CUR)	100,0%
Cooperativa Eléctrica de Loureiro, CRL - Sede	100,0%
C. E. de Vilarinho (CUR)	100,0%
Cooperativa Eléctrica de Vilarinho	100,0%
C. E. S. Simão de Novais (CUR)	100,0%
Sede	100,0%
CEVE (CUR)	100,0%
Sede	100,0%

Comercializadores	Valor Indicador
Dianagás (CUR)	98,5%
Loja de Évora (46)	98,5%
Dourogás	100,0%
Macedo de Cavaleiros	100,0%
Arcos de Valdevez	100,0%
Vila Real	100,0%
Peso da Régua	100,0%
Mirandela	100,0%
Póvoa de Lanhoso	100,0%
Duriensegás (CUR)	83,5%
Loja Vila Real - Miguel Torga (54)	75,4%
Loja Bragança - Bairro Artur Mirandela (53)	93,6%
EDP Comercial	87,8%
Penafiel	71,1%
Cascais	79,9%
Leiria	81,0%
Gaia	81,7%
Guimarães	90,0%
Almada	91,4%
Lisboa MP	93,9%
Seixal	94,5%
Paivas (Seixal)	97,5%
Amadora	99,0%
Endesa	87,0%
Loja do Cidadão Laranjeiras	81,3%
Loja do Cidadão do Porto	84,9%
Loja do Cidadão Porto	89,4%
Loja Cidadão Laranjeiras	89,4%
Goldenergy	91,8%
LC Porto	85,7%
LC Laranjeiras	87,3%
Elvas	94,0%
Braga	94,5%
Vila Real	95,5%
Barcelos	96,2%

Comercializadores	Valor Indicador
Iberdrola	76,6%
Faro	61,8%
Maia	69,5%
Vila Nova de Gaia	70,1%
Gondomar	74,0%
Sta. Maria da Feira	74,1%
Laranjeiras [Lisboa]	74,9%
Almada	78,2%
Viseu	79,3%
Aveiro	79,5%
Cacém	81,0%
Braga	88,6%
Lisboagás Comercialização	65,5%
Loja Cidadão de Marvila (14)	58,1%
Loja do Cidadão das Laranjeiras (11)	64,3%
Loja do Cidadão de Odivelas (12)	67,7%
Loja do Cidadão de Cascais (13)	87,4%
Lusitaniagás Comercialização	58,3%
Loja do Cidadão Aveiro (34)	45,3%
Loja Cidadão São João da Madeira (37)	63,9%
Loja do Cidadão Coimbra (33)	65,4%
Medigás (CURR)	97,7%
Loja de Faro (39)	97,7%
Meo Energia	100,0%
Meo Energia-Rua europa	100,0%
Restantes 185 lojas do parceiro Meo	100,0%
Paxgás (CURR)	99,5%
Loja de Beja (40)	99,5%
Petrogal	90,4%
Loja do Cidadão das Laranjeiras (11)	85,3%
Loja de Almada (41)	85,9%
Loja Vila Real - Miguel Torga (54)	86,2%
Loja do Cidadão Aveiro (34)	86,8%
Loja do Cidadão de Odivelas (12)	87,7%
Loja do Cidadão Coimbra (33)	87,9%
Loja do Cidadão de Viseu (4)	88,8%

Comercializadores	Valor Indicador
Petrogal	90,4%
Loja Cidadão Setubal (42)	88,8%
Loja Cidadão São João da Madeira (37)	90,5%
Loja Cidadão de Marvila (14)	92,2%
Loja Cidadão Santarém (57)	94,9%
Loja de Évora (46)	95,5%
Loja do Cidadão de Castelo Branco (1)	96,1%
Loja do Cidadão da Guarda (2)	97,0%
Loja Cidadão de Vila Nova de Gaia (45)	98,3%
Loja Bragança - Bairro Artur Mirandela (53)	98,5%
Loja Cidadão Braga (56)	98,6%
Loja do Cidadão de Cascais (13)	98,6%
Loja Porto (47)	98,7%
Loja de Faro (39)	99,0%
Loja Cidadão Penafiel (58)	99,6%
Loja de Beja (40)	99,8%
Loja Casa Música (51)	99,9%
Setgás Comercialização	69,5%
Loja de Setubal (42)	66,4%
Loja de Almada (41)	70,9%
Sonorgás (CURR)	96,2%
Macedo de Cavaleiros	94,4%
Peso da Régua	96,1%
Póvoa de Lanhoso	96,5%
Mirandela	97,1%
Arcos de Valdevez	98,5%

Comercializadores	Valor Indicador
SU Eletricidade	90,2%
LISBOA	77,3%
Coimbra	81,3%
Braga	83,0%
Vila Real	91,0%
Guarda	91,3%
Viseu	91,9%
Leiria	92,3%
Aveiro	92,6%
Castelo Branco	92,8%
Faro	94,0%
Setúbal	94,4%
Viana do Castelo	97,0%
Porto	97,7%
SANTAREM	97,9%
Bragança	98,0%
Portalegre	99,1%
Évora	99,2%
Beja	99,4%
Tagusgás (CURR)	78,3%
Loja de Santarém (45)	78,3%

II. ORD

ORD	Valor Indicador
A Celer (ORD)	100,00%
Sede da cooperativa	100,00%
A Lord (ORD)	100,00%
Sede	100,00%
Beiragás (ORD)	99,65%
LOJA DISTRIBUIÇÃO BEIRAGÁS (11)	99,65%
C. E. de Loureiro (ORD)	100,00%
Cooperativa Eléctrica de Loureiro (sede)	100,00%
C. E. S. Simão de Novais (ORD)	100,00%
Sede	100,00%
CEVE (ORD)	100,00%
Sede	100,00%
Dianagás (ORD)	97,67%
Dianagás - LOJA DISTRIBUIÇÃO DIANAGÁS (47)	100,00%
LOJA DISTRIBUIÇÃO DIANAGÁS (47)	97,10%
Duriensegás (ORD)	100,00%
LOJA DISTRIBUIÇÃO DURIENSEGÁS	100,00%
EDA	98,15%
Angra do Heroísmo - Terceira	99,30%
Matriz de Ponta Delgada	99,23%
Praia da Vitória - Terceira	98,37%
Ribeira Grande - São Miguel	98,09%
Horta - Faial	97,47%
Levada - São Miguel	95,97%

ORD	Valor Indicador
EEM	88,94%
Loja São Vicente	98,14%
Loja de Machico	96,72%
Loja Santa Cruz	96,02%
Loja Caniço	94,66%
Loja da Sede	94,36%
Loja Porto Santo	94,23%
Loja Santana	94,18%
Loja Ribeira Brava	93,36%
Loja Ponta do Sol	93,30%
Loja Nazaré	91,17%
Loja Calheta	87,95%
Loja Câmara de Lobos	86,70%
Loja Camacha	84,26%
Loja Estreito de Câmara de Lobos	80,24%
Loja do Cidadão	77,79%
Loja Porto Moniz	75,57%
E-Redes	90,57%
Laranjeiro	97,94%
Loures	93,32%
Sintra	91,80%
Viseu	91,05%
Maia	90,08%
Porto	89,38%
Lisboa	87,28%

ORD	Valor Indicador
Lisboagás (ORD)	98,26%
LOJA DISTRIBUIÇÃO LISBOAGÁS (70)	98,26%
Lisboagás (ORD)	98,26%
LOJA DISTRIBUIÇÃO LISBOAGÁS (70)	98,26%
Lusitaniagás (ORD)	99,33%
LOJA DISTRIBUIÇÃO LUSITANIAGÁS (80)	99,33%
Medigás (ORD)	100,00%
LOJA DISTRIBUIÇÃO MEDIGÁS (50)	100,00%
Paxgás (ORD)	100,00%
LOJA DISTRIBUIÇÃO PAXGÁS (55)	100,00%
Setgás	95,60%
LOJA DISTRIBUIÇÃO SETGÁS (65)	95,60%
Sonorgás (ORD)	97,06%
Arcos de Valdevez	99,40%
Peso da Régua	98,26%
Póvoa de Lanhoso	96,65%
Mirandela	95,45%
Macedo de Cavaleiros	94,44%
Tagusgás (ORD)	92,20%
LOJA DISTRIBUIÇÃO TAGUSGÁS	92,20%



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