

## Comunicado

### **Relatório da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico em 2014**

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

O novo Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico (RQS SE), que entrou em vigor a 1 de janeiro de 2014, passou a abranger os comercializadores de mercado, na sequência do aprofundamento da liberalização do setor elétrico e da passagem de um número crescente de consumidores do mercado regulado para o mercado livre.

O Relatório da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico relativo a 2014 apresenta assim um conjunto de informação que permite aumentar o nível de transparência do setor elétrico nacional, bem como fazer uma avaliação mais efetiva das diferentes ofertas presentes em mercado, contribuindo desse modo para escolhas mais informadas por parte dos consumidores de eletricidade em Portugal.

O relatório anual analisa as duas vertentes da qualidade de serviço do setor elétrico: a qualidade de serviço técnica, que inclui a continuidade de serviço e a qualidade de energia, nomeadamente o número de interrupções de fornecimento e a qualidade da onda de tensão; e a qualidade de serviço comercial, que inclui aspetos do relacionamento comercial entre os operadores e os consumidores como o atendimento presencial e telefónico, as leituras de contadores, a assistência técnica, as visitas combinadas e as reclamações e pedidos de informação.

De modo geral, a **qualidade de serviço técnica** em 2014 apresentou uma melhoria quando comparada com o ano de 2013.

No caso da Rede Nacional de Transporte (RNT), operada pela Rede Elétrica Nacional (REN), registaram-se 2 interrupções longas de fornecimento e 3 interrupções breves. No entanto, a evolução dos indicadores gerais mostra que este ano correspondeu àquele em que a RNT apresentou o segundo melhor desempenho no domínio da continuidade de serviço para o período de 2009 a 2014.

Relativamente às redes distribuição operadas pela EDP Distribuição, verificou-se, em relação a 2013, uma melhoria na continuidade de serviço em Portugal continental. Todos os padrões gerais de continuidade de serviço foram respeitados e o número de incumprimentos dos padrões individuais de continuidade de serviço registou uma quebra de 12% face ao ano anterior. Nas regiões autónomas da Madeira e dos Açores verificou-se também em 2014 uma melhoria na generalidade dos indicadores da continuidade de serviço.

No âmbito da **qualidade de serviço comercial**, verificou-se um bom desempenho dos indicadores gerais, embora não seja possível, na maior parte das matérias, fazer uma comparação global com os anos anteriores, uma vez que o novo RQS inclui todo o conjunto de comercializadores, o que não acontecia anteriormente.

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

Nesse sentido, em 2014 os operadores das redes pagaram aos clientes 221,6 mil euros relativos a incumprimentos de padrões individuais de continuidade de serviço e os comercializadores em mercado e o comercializador de último recurso (CUR) pagaram 6301 compensações no valor de 126 020 euros devidos a incumprimentos no âmbito da qualidade de serviço comercial.

[Aceda ao Relatório da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico 2014](#)

**Lisboa, 12 de outubro 2015**