

# CONSULTA PÚBLICA

n.º 61

## Proposta de Articulado

### Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS)

SETORES ELÉTRICO E GÁS NATURAL

Rua Dom Cristóvão da Gama n.º 1-3.º  
1400-113 Lisboa  
Tel: 21 303 32 00  
Fax: 21 303 32 01  
*e-mail:* [erse@erse.pt](mailto:erse@erse.pt)  
[www.erse.pt](http://www.erse.pt)

## Índice

<b>Capítulo I Disposições gerais .....</b>	<b>1</b>
Secção I Objeto, campo de aplicação e definições.....	1
Artigo 1.º Objeto .....	1
Artigo 2.º Âmbito de aplicação.....	1
Artigo 3.º Siglas e Definições .....	2
Secção II Princípios Gerais .....	10
Artigo 4.º Nível de qualidade de serviço aos clientes .....	10
Artigo 5.º Fornecimento em regime contínuo .....	10
Artigo 6.º Verificação da qualidade .....	10
Artigo 7.º Dever de colaboração.....	11
Artigo 8.º Casos fortuitos ou de força maior.....	11
Artigo 9.º Eventos excepcionais no setor elétrico .....	11
Artigo 10.º Partilha de responsabilidades e direito de regresso.....	12
Artigo 11.º Relação com regime legal de responsabilidade civil.....	13
<b>Capítulo II Continuidade de serviço do setor elétrico .....</b>	<b>15</b>
Secção I Disposições gerais.....	15
Artigo 12.º Definição de interrupção .....	15
Artigo 13.º Classificação de interrupções.....	16
Artigo 14.º Classificação de zonas de qualidade de serviço.....	17
Artigo 15.º Ilha de qualidade de serviço .....	18
Artigo 16.º Incidente de grande impacto .....	18
Artigo 17.º Indicadores e padrões de continuidade de serviço .....	18
Secção II Continuidade de serviço na rede de transporte.....	19
Artigo 18.º Indicadores gerais para a rede de transporte.....	19
Artigo 19.º Taxas de disponibilidade dos elementos da RNTEE .....	19

Secção III Continuidade de serviço nas redes de distribuição .....	20
Artigo 20.º Indicadores gerais para a rede de distribuição.....	20
Artigo 21.º Padrões para os indicadores gerais para a rede de distribuição .....	21
Artigo 22.º Mecanismo de incentivo à melhoria da continuidade de serviço .....	21
Secção IV Continuidade de serviço nos pontos de entrega .....	22
Artigo 23.º Indicadores individuais.....	22
Artigo 24.º Padrões para os indicadores individuais .....	22
<b>Capítulo III Continuidade de serviço do setor do gás natural .....</b>	<b>23</b>
Secção I Disposições gerais.....	23
Artigo 25.º Definição de interrupção.....	23
Artigo 26.º Classes de interrupções .....	24
Artigo 27.º Identificação das classes de interrupção consoante as causas.....	24
Artigo 28.º Registo de interrupções de fornecimento .....	24
Secção II Continuidade de serviço na rede de transporte.....	25
Artigo 29.º Indicadores gerais para a rede de transporte.....	25
Secção III Continuidade de serviço nas redes de distribuição .....	26
Artigo 30.º Indicadores gerais para as redes de distribuição .....	26
Artigo 31.º Padrões gerais para a rede de distribuição .....	27
Secção IV Continuidade de serviço nos pontos de entrega .....	27
Artigo 32.º Indicadores individuais.....	27
<b>Capítulo IV Terminal de gás natural .....</b>	<b>29</b>
Artigo 33.º Indicadores gerais para o terminal de receção, armazenamento e regaseificação de GNL .....	29
<b>Capítulo V Qualidade da energia elétrica.....</b>	<b>31</b>
Artigo 34.º Características da tensão .....	31
Artigo 35.º Responsabilidade de entidades com instalações elétricas ligadas às redes....	32
Artigo 36.º Metodologia de verificação da qualidade da energia elétrica .....	32
Artigo 37.º Limite máximo de perturbações emitidas para a rede.....	32
Artigo 38.º Atuação perante instalações de cliente ou produtor que perturbam a rede.....	33

Artigo 39.º Planos de melhoria da qualidade de serviço .....	33
<b>Capítulo VI Características do gás natural e pressão de fornecimento.....</b>	<b>35</b>
Artigo 40.º Características do gás natural .....	35
Artigo 41.º Metodologia de verificação das características do gás natural .....	36
Artigo 42.º Pressão de fornecimento .....	37
Artigo 43.º Metodologia de verificação do nível de pressão de fornecimento aos clientes	37
<b>Capítulo VII Comunicação com os clientes e outros utilizadores das redes e infraestruturas .....</b>	<b>39</b>
Secção I – Informação ao cliente e outros utilizadores das redes e infraestruturas ..	39
Artigo 44.º Dever de informação dos operadores de redes de distribuição .....	39
Artigo 45.º Dever de informação dos comercializadores .....	40
Secção II – Meios de atendimento.....	41
Artigo 46.º Meios de atendimento obrigatórios.....	41
Artigo 47.º Seleção dos centros de atendimento presencial para avaliação de desempenho .....	41
Artigo 48.º Obrigações de registo no atendimento presencial .....	42
Artigo 49.º Avaliação do desempenho no atendimento presencial .....	43
Artigo 50.º Obrigações de registo no atendimento telefónico .....	44
Artigo 51.º Obrigações de disponibilização do atendimento telefónico .....	44
Artigo 52.º Obrigações de registo na comunicação de leituras.....	45
Artigo 53.º Avaliação do desempenho no atendimento telefónico para comunicação de avarias .....	45
Artigo 54.º Avaliação do desempenho no atendimento telefónico para comunicação de avarias e emergências.....	46
Artigo 55.º Avaliação do desempenho no atendimento telefónico comercial .....	47
Secção III Pedidos de informação e reclamações .....	48
Artigo 56.º Disposições gerais.....	48
Artigo 57.º Avaliação do desempenho na resposta a pedidos de informação apresentados por escrito .....	49
Artigo 58.º Obrigações de registo no âmbito da resposta a pedidos de informação apresentados por escrito .....	49

Artigo 59.º Obrigações no âmbito da resposta a reclamações .....	50
Artigo 60.º Incumprimentos no âmbito da resposta a reclamações .....	51
Artigo 61.º Avaliação de desempenho na resposta a reclamações .....	51
Artigo 62.º Obrigações de registo no âmbito da resposta a reclamações .....	51
Artigo 63.º Reclamações relativas a faturação .....	52
Artigo 64.º Reclamações relativas ao funcionamento de equipamento de medição .....	53
Artigo 65.º Reclamações relativas à qualidade da energia elétrica .....	54
Artigo 66.º Reclamações relativas às características do fornecimento de gás natural .....	55
Artigo 67.º Registos do cliente .....	56
<b>Capítulo VIII Serviços prestados nas instalações dos clientes .....</b>	<b>57</b>
Artigo 68.º Ativação de fornecimento .....	57
Artigo 69.º Obrigações e incumprimentos relativos à ativação de fornecimento .....	57
Artigo 70.º Obrigações de registo relativas às ativações de fornecimento .....	57
Artigo 71.º Visita combinada .....	58
Artigo 72.º Agendamento da visita combinada .....	59
Artigo 73.º Incumprimentos no âmbito da visita combinada .....	60
Artigo 74.º Obrigações de registo relativas às visitas combinadas .....	60
Artigo 75.º Resposta a situações de emergência no setor do gás natural .....	61
Artigo 76.º Avaliação do desempenho na resposta a situações de emergência no setor do gás natural .....	61
Artigo 77.º Obrigações de registo no âmbito da resposta a situações de emergência no setor do gás natural .....	62
Artigo 78.º Assistência técnica a avaria na alimentação individual da instalação do cliente .....	62
Artigo 79.º Obrigações no âmbito da assistência técnica a avaria na alimentação individual da instalação do cliente .....	63
Artigo 80.º Incumprimentos no âmbito da assistência técnica a avaria na alimentação individual da instalação do cliente .....	63
Artigo 81.º Obrigações de registo no âmbito da assistência técnica a avaria na alimentação individual da instalação do cliente .....	64

Artigo 82.º Avaliação do desempenho na frequência da leitura de equipamentos de medição .....	65
Artigo 83.º Obrigações de registo relativas à frequência da leitura de equipamentos de medição .....	65
Artigo 84.º Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente.....	66
Artigo 85.º Obrigações relativas ao restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente .....	66
Artigo 86.º Obrigações de registo relativas ao restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente .....	68
Artigo 87.º Desativação de fornecimento .....	69
Artigo 88.º Obrigações e incumprimentos relativos à desativação de fornecimento .....	70
Artigo 89.º Obrigações de registo relativas às desativações de fornecimento .....	70
<b>Capítulo IX Compensações por incumprimentos.....</b>	<b>73</b>
Artigo 90.º Compensações e proveitos das atividades reguladas .....	73
Artigo 91.º Valor das compensações relativas à continuidade de serviço no setor elétrico .....	73
Artigo 92.º Valor das compensações relativas à qualidade de serviço comercial .....	75
Artigo 93.º Pagamento de compensações de qualidade comercial aos clientes.....	75
Artigo 94.º Pagamento de compensações por incumprimentos no âmbito dos serviços de ligação às redes.....	76
Artigo 95.º Pagamento de compensações de continuidade de serviço no setor elétrico ...	76
Artigo 96.º Pagamento de compensações de qualidade comercial aos operadores de redes .....	76
Artigo 97.º Direito de regresso do comercializador .....	77
Artigo 98.º Direito de regresso entre operadores de redes e produtores no setor elétrico.	77
Artigo 99.º Situações de exclusão do pagamento de compensações e impossibilidade de pagamento .....	78
<b>Capítulo X Clientes com necessidades especiais e clientes prioritários .....</b>	<b>79</b>
Secção I Clientes com necessidades especiais.....	79
Artigo 100.º Disposições gerais.....	79
Artigo 101.º Registo dos clientes com necessidades especiais.....	79

Artigo 102.º Deveres para com os clientes com necessidades especiais .....	80
<b>Secção II Clientes prioritários .....</b>	<b>80</b>
Artigo 103.º Disposições gerais.....	80
Artigo 104.º Registo dos clientes prioritários.....	81
Artigo 105.º Deveres para com os clientes prioritários .....	81
<b>Capítulo XI Reporte de informação .....</b>	<b>83</b>
<b>Secção I Informação à ERSE .....</b>	<b>83</b>
Artigo 106.º Recolha e registo de informação .....	83
Artigo 107.º Envio de informação à ERSE .....	83
<b>Secção II Relatórios da qualidade de serviço .....</b>	<b>84</b>
Artigo 108.º Elaboração de relatórios da qualidade de serviço.....	84
Artigo 109.º Conteúdo dos relatórios da qualidade de serviço .....	84
Artigo 110.º Publicação e envio à ERSE dos relatórios da qualidade de serviço .....	88
Artigo 111.º Relatório da qualidade de serviço da ERSE .....	88
<b>Capítulo XII Resolução de conflitos .....</b>	<b>89</b>
Artigo 112.º Disposições gerais.....	89
Artigo 113.º Arbitragem voluntária.....	89
Artigo 114.º Arbitragem necessária.....	90
Artigo 115.º Mediação e conciliação de conflitos .....	90
<b>Capítulo XIII Disposições finais .....</b>	<b>91</b>
Artigo 116.º Grupo de Acompanhamento do RQS.....	91
Artigo 117.º Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço .....	91
Artigo 118.º Norma remissiva .....	92
Artigo 119.º Documentos complementares .....	92
Artigo 120.º Recomendações e orientações da ERSE .....	92
Artigo 121.º Pareceres interpretativos da ERSE .....	92
Artigo 122.º Fiscalização da aplicação do regulamento.....	93
Artigo 123.º Auditorias para verificação do cumprimento regulamentar .....	93
Artigo 124.º Regime sancionatório .....	93



Artigo 125.º Aplicação no tempo .....	94
Artigo 126.º Entrada em vigor.....	94



# **Capítulo I**

## **Disposições gerais**

### **Secção I**

#### **Objeto, campo de aplicação e definições**

##### **Artigo 1.º**

###### **Objeto**

1 - O presente regulamento é aprovado nos termos do n.º 2 do artigo 9.º dos Estatutos da Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), anexos ao Decreto-Lei n.º 97/2002, de 12 de abril, alterado pelo Decreto-Lei n.º 212/2012, de 25 de setembro, alterados e republicados pelo Decreto-Lei n.º 84/2013, de 25 de junho, ao abrigo da alínea d) do n.º 2 do artigo 77.º do Decreto-Lei n.º 29/2006, de 15 de fevereiro, republicado pelo Decreto-Lei n.º 215-A/2012, de 8 de outubro, do n.º 1 do artigo 67.º do Decreto-Lei n.º 172/2006, de 23 de agosto, republicado pelo Decreto-Lei n.º 215-B/2012, de 8 de outubro, bem como da alínea f) do n.º 2 do artigo 71.º do Decreto-Lei n.º 30/2006, de 15 de fevereiro, republicado pelo Decreto-Lei n.º 230/2012, de 26 de outubro e do n.º 2 do artigo 63.º do Decreto-Lei n.º 140/2006, de 26 de julho, republicado pelo Decreto-Lei n.º 231/2012, de 26 de outubro.

2 - O presente regulamento tem por objeto estabelecer as obrigações de qualidade de serviço de natureza técnica e comercial a que devem obedecer os serviços prestados no Sistema Elétrico Nacional e no Sistema Nacional de Gás Natural.

##### **Artigo 2.º**

###### **Âmbito de aplicação**

- 1 - As disposições do presente regulamento têm o seguinte âmbito de aplicação:
- a) Produção de energia elétrica por entidades com instalações fisicamente ligadas às redes do SEN;
  - b) Prestação do serviço de transporte de energia elétrica ou de gás natural;
  - c) Prestação do serviço de distribuição de energia elétrica ou de gás natural;
  - d) Prestação do serviço de armazenamento subterrâneo de gás natural;
  - e) Prestação do serviço de receção, armazenamento e regaseificação de gás natural liquefeito;
  - f) Comercialização de energia elétrica ou de gás natural;

- g) Utilização de energia elétrica;
- h) Prestação do serviço de mudança de comercializador.

2 - No que respeita ao Sistema Elétrico Nacional (SEN), estão abrangidas pelas disposições deste regulamento as seguintes entidades:

- a) Operador da rede de transporte de Portugal continental;
- b) Operadores das redes de distribuição de Portugal continental;
- c) Concessionária do transporte e distribuição da Região Autónoma dos Açores;
- d) Concessionária do transporte e distribuidor vinculado da Região Autónoma da Madeira;
- e) Operador Logístico de Mudança de Comercializador;
- f) Comercializadores;
- g) Comercializadores de último recurso;
- h) Clientes;
- i) Produtores com instalações ligadas às redes do SEN.

3 - No que respeita ao Sistema Nacional de Gás Natural (SNGN), estão abrangidos pelas disposições deste regulamento as seguintes entidades:

- a) Operadores de terminal de receção, armazenamento e regaseificação de gás natural liquefeito;
- b) Operadores de armazenamento subterrâneo de gás natural;
- c) Operador da rede de transporte de gás natural;
- d) Operadores de redes de distribuição de gás natural;
- e) Operador Logístico de Mudança de Comercializador;
- f) Comercializadores;
- g) Comercializadores de último recurso retalhistas;
- h) Clientes.

### Artigo 3.º

#### Siglas e Definições

1 - No presente regulamento são utilizadas as seguintes siglas:

- a) AT – Alta Tensão (tensão entre fases cujo valor eficaz é superior a 45 kV e igual ou inferior a 110 kV);

- b) BT – Baixa Tensão (tensão entre fases cujo valor eficaz é igual ou inferior a 1 kV);
- c) BTE – Baixa Tensão Especial (baixa tensão com potência contratada superior a 41,1 kW);
- d) BTN – Baixa Tensão Normal (baixa tensão com potência contratada inferior ou igual a 41,1 kVA);
- e) DGEG – Direção Geral de Energia e Geologia;
- f) DRET – Direção Regional da Economia e Transportes da Região Autónoma da Madeira;
- g) DREn – Direção Regional de Energia da Região Autónoma dos Açores;
- h) END – Energia não distribuída;
- i) ENF – Energia não fornecida;
- j) ERSE - Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos;
- k) GNL - Gás natural liquefeito;
- l) INE – Instituto Nacional de Estatística;
- m) IW - Índice de Wobbe;
- n) MAIFI – Frequência média de interrupções breves do sistema (sigla adotada internacionalmente a partir da designação em língua inglesa do indicador *Momentary Average Interruption Frequency Index*);
- o) MAT – Muito Alta Tensão (tensão entre fases cujo valor eficaz é superior a 110 kV);
- p) MPQS – Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço;
- q) MT – Média Tensão (tensão entre fases cujo valor eficaz é superior a 1 kV e igual ou inferior a 45 kV);
- r) PCS - Poder calorífico superior;
- s) PdE – Ponto de Entrega;
- t) RAA – Região Autónoma dos Açores;
- u) RAM – Região Autónoma da Madeira;
- v) RARI – Regulamento do Acesso às Redes e às Interligações;
- w) RND – Rede Nacional de Distribuição de Eletricidade em alta e média tensão em Portugal continental;
- x) RNTEE – Rede Nacional de Transporte de Eletricidade em Portugal continental;
- y) RNTGN - Rede Nacional de Transporte de Gás Natural;
- z) RPGN - Rede Pública de Gás Natural;

- aa) RRCEE – Regulamento de Relações Comerciais do setor elétrico;
- bb) RRCGN - Regulamento de Relações Comerciais do setor do gás natural;
- cc) RRD – Regulamento da Rede de Distribuição do setor elétrico;
- dd) RRT – Regulamento da Rede de Transporte do setor elétrico;
- ee) SAIDI – Duração média das interrupções longas do sistema (sigla adotada internacionalmente a partir da designação em língua inglesa do indicador *System Average Interruption Duration Index*);
- ff) SAIFI – Frequência média de interrupções longas do sistema (sigla adotada internacionalmente a partir da designação em língua inglesa do indicador *System Average Interruption Frequency Index*);
- gg) SARI – Tempo médio de reposição de serviço do sistema (sigla adotada internacionalmente a partir da designação em língua inglesa do indicador *System Average Restoration Index*);
- hh) SEN – Sistema Elétrico Nacional;
- ii) SNGN - Sistema Nacional de Gás Natural;
- jj) TIE – Tempo de interrupção equivalente;
- kk) TIEPI – Tempo de interrupção equivalente da potência instalada;
- ll)  $Td_{cl}$  – Taxa de disponibilidade média dos circuitos de linha;
- mm)  $Td_{tp}$  – Taxa de disponibilidade média dos transformadores de potência.

2 - Para efeitos do presente regulamento são utilizadas as seguintes definições:

- a) Ações de renovação - substituição de troços de tubagem da rede de gás natural que, pela sua antiguidade, características ou estado de conservação se consideram obsoletos ou próximos do final do período de vida útil;
- b) Ações simples – Ações de baixo nível de complexidade técnica e de recursos, designadamente a religação de órgãos de corte, ao nível da portinhola ou caixa de coluna, no setor elétrico, ou a instalação do contador ou abertura da válvula de corte, no setor do gás natural;
- c) Armazenamento subterrâneo de gás natural - conjunto de cavidades, equipamentos e redes que, após receção do gás na interface com a RNTGN, permite armazenar o gás natural na forma gasosa em cavidades subterrâneas, ou reservatórios especialmente construídos para o efeito e, posteriormente, voltar a injetá-lo na RNTGN através da mesma interface de transferência de custódia;

- d) Atendimento escrito – atendimento que consiste quer na receção quer no envio de comunicações escritas, e que é proporcionado através de um endereço de correio eletrónico (ou formulário *online* que permita à entidade atendida guardar um registo da comunicação realizada) e de um endereço postal;
- e) Atendimento presencial – atendimento que é realizado com a presença da entidade que presta o atendimento e de quem solicita o atendimento;
- f) Atendimento telefónico – atendimento que consiste quer na receção quer no envio de comunicações de voz através de telefone ou de meio que proporcione a receção e o envio de comunicações de voz com imediatez semelhante à do telefone;
- g) Atendimento comercial – atendimento presencial, escrito ou telefónico não dedicado exclusivamente à receção de comunicações de avarias, de emergências e/ou de leituras de equipamentos de medição;
- h) Cava da tensão de alimentação – diminuição brusca da tensão de alimentação para um valor situado entre 90% e 5% da tensão declarada (ou da tensão de referência deslizante), seguida do restabelecimento da tensão num intervalo de tempo entre dez milissegundos e um minuto, de acordo com a NP EN 50160;
- i) Chamada – solicitação de comunicação através do atendimento telefónico, independentemente da concretização do atendimento;
- j) Cliente - pessoa singular ou coletiva que compra eletricidade ou gás natural para consumo próprio;
- k) Cliente doméstico - O cliente é considerado doméstico caso o gás natural se destine ao consumo privado no agregado familiar, considerando o disposto na Lei n.º 24/96, de 31 de julho, relativamente ao conceito de consumidor;
- l) Comercializador – entidade cuja atividade consiste na compra a grosso e na venda a grosso ou a retalho de energia elétrica ou gás natural, incluindo comercializadores em regime de livre concorrência, comercializadores de último recurso (setor elétrico) e comercializadores de último recurso retalhista (setor do gás natural);
- m) Comercializador de último recurso – entidade titular de licença de comercialização sujeita a obrigações de serviço universal, nos termos da lei;
- n) Comercializador de último recurso retalhista - entidade titular de licença de comercialização de último recurso que está obrigada a assegurar o fornecimento de gás natural a todos os consumidores com instalações ligadas à rede que, enquanto forem aplicáveis as tarifas reguladas ou, após a sua extinção, as tarifas transitórias, bem como o fornecimento dos clientes economicamente vulneráveis, nos termos legalmente definidos;

- o) Condições de referência do gás natural - Para efeitos deste regulamento, consideram-se as seguintes condições de referência: 0°C de temperatura, 1,01325 bar de pressão absoluta e 25°C de temperatura inicial de combustão, nos termos da norma ISO 13443/96 *Natural Gas - Standard Reference Conditions*;
- p) Desequilíbrio no sistema trifásico de tensões – estado no qual os valores eficazes das tensões das fases ou das defasagens entre tensões de fases consecutivas, num sistema trifásico, não são iguais;
- q) Distorção harmónica – deformação da onda de tensão (ou de corrente) sinusoidal à frequência industrial provocada, designadamente, por cargas não lineares;
- r) Duração média das interrupções longas do sistema – quociente da soma das durações das interrupções longas nos pontos de entrega, durante determinado período, pelo número total dos pontos de entrega, nesse mesmo período;
- s) Emissão (eletromagnética) – processo pelo qual uma fonte fornece energia eletromagnética ao exterior;
- t) Energia não distribuída – valor estimado da energia não distribuída nos pontos de entrega dos operadores de redes de distribuição, devido a interrupções longas de fornecimento, durante um determinado intervalo de tempo (normalmente um ano civil);
- u) Energia não fornecida – valor estimado da energia não fornecida nos pontos de entrega do operador da rede de transporte, devido a interrupções longas de fornecimento, durante um determinado intervalo de tempo (normalmente um ano civil);
- v) Frequência da tensão de alimentação – taxa de repetição da onda fundamental da tensão de alimentação, medida durante um dado intervalo de tempo (em regra um segundo);
- w) Frequência média de interrupções breves do sistema – quociente do número total de interrupções breves nos pontos de entrega, durante determinado período, pelo número total dos pontos de entrega, nesse mesmo período;
- x) Frequência média de interrupções longas do sistema – quociente do número total de interrupções longas nos pontos de entrega, durante determinado período, pelo número total dos pontos de entrega, nesse mesmo período;
- y) Impurezas - materiais sólidos, líquidos ou gasosos cuja concentração ou presença no gás natural pode interferir com a integridade ou a operação das redes ou dos equipamentos de gás que estejam em conformidade com a Diretiva 90/396/CEE;
- z) Incidente – qualquer acontecimento ou fenómeno de carácter imprevisto que provoque a desconexão, momentânea ou prolongada, de um ou mais elementos da rede;



- aa) Índice de Wobbe - razão entre o poder calorífico superior e a raiz quadrada da densidade relativa do gás;
- bb) Instalação de gás natural - instalação privada instalada a jusante da RPGN para uso de um ou mais clientes;
- cc) Instalação elétrica – conjunto de equipamentos elétricos utilizados na produção, no transporte, na conversão, na distribuição ou na utilização da energia elétrica, incluindo fontes de energia, bem como as baterias, os condensadores e outros equipamentos de armazenamento de energia elétrica;
- dd) Interrupção breve – interrupção com uma duração igual ou superior a 1 segundo e inferior ou igual a 3 minutos;
- ee) Interrupção longa – interrupção com uma duração superior a 3 minutos;
- ff) Leitura – valor, ou conjunto de valores simultâneos no caso de contadores multitarifa, referente ao consumo de um cliente, obtido por leitura direta do operador da rede ou comunicado pelo cliente ou pelo seu comercializador, que permita a faturação completa;
- gg) Nomeação - processo de informação diária em que os agentes de mercado comunicam ao Gestor Técnico Global do SNGN e aos operadores de infraestruturas a capacidade que pretendem utilizar, nos pontos de entrada e de saída da respetiva infraestrutura, no dia gás seguinte;
- hh) Ocorrência – acontecimento que afete as condições normais de funcionamento de uma rede;
- ii) Operador de infraestrutura – qualquer uma das seguintes entidades: operador de armazenamento subterrâneo de gás natural, operador de terminal de GNL;
- jj) Operador logístico de mudança de comercializador – entidade que tem atribuições no âmbito da gestão da mudança de comercializador, nos termos previstos no Decreto-Lei n.º 38/2017, de 31 de março;
- kk) Operador de rede – qualquer uma das seguintes entidades: operador da RNTEE, operador da RNTGN, operador de rede de distribuição de energia elétrica, operador de rede de distribuição de gás natural;
- ll) Operador de rede de distribuição de energia elétrica - entidade titular de concessão ou de licença, ao abrigo da qual é autorizada a exercer a atividade de distribuição de energia elétrica, correspondendo a uma das seguintes entidades cujas funções estão previstas no RRCEE: entidade concessionária da RND, as entidades concessionárias de redes em BT em Portugal continental, a entidade concessionária do transporte e distribuição da RAA e a entidade concessionária do transporte e distribuidor vinculado da RAM;

- mm) Operador de rede de distribuição de gás natural - entidade concessionária ou titular de licença de distribuição de serviço público da Rede Nacional de Distribuição de Gás Natural ao abrigo da qual é autorizada a exercer a atividade de distribuição de gás natural.
- nn) Operador de rede de transporte de energia elétrica – entidade concessionária da RNTEE, nos termos das Bases de Concessão e do respetivo contrato;
- oo) Operador de rede de transporte de gás natural - entidade concessionária da RNTGN, responsável numa área específica, pelo desenvolvimento, exploração e manutenção da rede de transporte e das suas interligações com outras redes, quando aplicável, bem como pela garantia de capacidade da rede a longo prazo para atender pedidos razoáveis de transporte de gás natural;
- pp) Operador de armazenamento subterrâneo de gás natural - entidade que exerce a atividade de armazenamento subterrâneo de gás natural, responsável, num conjunto específico de instalações, pela exploração e manutenção das capacidades de armazenamento e respetivas infraestruturas;
- qq) Operador de terminal de GNL - entidade que exerce a atividade de receção, armazenamento e manutenção das capacidades de receção, armazenamento e regaseificação de GNL, sendo responsável num terminal de GNL pela exploração e manutenção das capacidades de receção, armazenamento e regaseificação e respetivas infraestruturas;
- rr) Perturbação (eletromagnética) – fenómeno eletromagnético suscetível de degradar o funcionamento dum dispositivo, dum aparelho ou dum sistema;
- ss) Poder calorífico superior - quantidade de calor produzida na combustão completa, a pressão constante, de uma unidade de massa ou de volume do gás combustível, considerando que os produtos de combustão cedem o seu calor até atingirem a temperatura inicial dos reagentes e que toda a água formada na combustão atinge o estado líquido;
- tt) Ponto de entrega – ponto da rede onde se faz a entrega de energia elétrica à instalação do cliente, produtor ou outra rede;
- uu) Produtor – entidade responsável pela ligação à rede e pela exploração de um ou mais grupos geradores;
- vv) Rede nacional de transporte de gás natural - conjunto das infraestruturas de serviço público destinadas ao transporte de gás natural;
- ww) Sobretensão (*swell*) – aumento temporário da tensão eficaz num ponto do sistema de alimentação de energia acima de um limiar de início especificado com duração típica entre 10 ms e 1 minuto;
- xx) Subestação – posto elétrico destinado a algum dos seguintes fins: transformação da corrente elétrica por um ou mais transformadores estáticos, cujo secundário é de alta ou de

- média tensão; compensação do fator de potência por compensadores síncronos ou condensadores, em alta ou média tensão;
- yy) Tempo de interrupção equivalente – quociente entre a energia não fornecida num dado período e a potência média do diagrama de cargas nesse período, calculada a partir da energia total fornecida e não fornecida no mesmo período;
- zz) Tempo de interrupção equivalente da potência instalada – quociente entre o somatório do produto da potência instalada nos postos de transformação pelo tempo de interrupção de fornecimento daqueles postos e o somatório das potências instaladas em todos os postos de transformação da rede de distribuição;
- aaa) Tempo médio de reposição de serviço do sistema – quociente da soma dos tempos de interrupções longas em todos os pontos de entrega, durante determinado período, pelo número total de interrupções de alimentação nos pontos de entrega nesse mesmo período;
- bbb) Tensão de alimentação – valor eficaz da tensão entre fases presente num dado momento no ponto de entrega, medido num dado intervalo de tempo;
- ccc) Tensão de alimentação declarada – tensão nominal entre fases da rede, salvo se, por acordo entre o comercializador ou comercializador de último recurso e o cliente, a tensão de alimentação aplicada no ponto de entrega diferir da tensão nominal, caso em que essa tensão é a tensão de alimentação declarada;
- ddd) Tensão de referência deslizante (aplicável nas cavas de tensão) – valor eficaz da tensão num determinado ponto da rede elétrica calculado de forma contínua num determinado intervalo de tempo, que representa o valor da tensão antes do início de uma cava, e é usado como tensão de referência para a determinação da amplitude ou profundidade da cava;
- eee) Tensão nominal de uma rede – tensão entre fases que caracteriza uma rede e em relação à qual são referidas certas características de funcionamento;
- fff) Tremulação (*flicker*) – impressão de instabilidade da sensação visual provocada por um estímulo luminoso, cuja luminância ou repartição espectral flutua no tempo;
- ggg) Utilizador da rede - pessoa singular ou coletiva que fornece a rede ou é por ela abastecida, incluindo os clientes, agentes de mercado e os comercializadores.

## **Secção II**

### **Princípios Gerais**

#### **Artigo 4.º**

##### **Nível de qualidade de serviço aos clientes**

- 1 - Os clientes têm direito à qualidade de serviço nos termos da lei e segundo os níveis estabelecidos no presente regulamento e os estabelecidos contratualmente com o seu comercializador.
- 2 - Sem prejuízo do disposto no número anterior, o cliente deve tomar as medidas que considera adequadas para minimizar as consequências nas suas instalações das falhas de qualidade de serviço.
- 3 - O requisitante de ligação à rede pode optar por uma ligação com níveis de qualidade superior à estabelecida no presente regulamento, mediante o pagamento dos respetivos encargos, nos termos estabelecidos no RRCEE ou RRCGN.
- 4 - A pedido do requisitante de ligação à rede, do cliente ou do respetivo comercializador, o operador de rede deve informar e aconselhar sobre o local e o tipo de alimentação adequados para a obtenção do nível de qualidade de serviço pretendido.

#### **Artigo 5.º**

##### **Fornecimento em regime contínuo**

- 1 - Os operadores de redes do setor elétrico e do gás natural devem proceder, sempre que possível, de forma a manter o fornecimento contínuo de energia elétrica ou gás natural.
- 2 - O fornecimento pode ser interrompido pelas razões previstas nos RRCEE e RRCGN.

#### **Artigo 6.º**

##### **Verificação da qualidade**

Os operadores de redes, os operadores de infraestruturas, o operador logístico de mudança de comercializador e os comercializadores devem instalar e manter operacionais e auditáveis sistemas de registo necessários à verificação do cumprimento do presente regulamento, nas matérias que lhes são aplicáveis.

## Artigo 7.º

### Dever de colaboração

Os operadores de redes, os operadores de infraestruturas e os comercializadores devem colaborar e trocar entre si toda a informação necessária à caracterização da qualidade de serviço, nomeadamente para o cálculo dos indicadores gerais e individuais de qualidade de serviço, e o cumprimento das disposições deste regulamento.

## Artigo 8.º

### Casos fortuitos ou de força maior

1 - Para efeitos do presente regulamento, consideram-se casos fortuitos ou de força maior aqueles que reúnam simultaneamente as condições de exterioridade, imprevisibilidade e irresistibilidade face às boas práticas ou às regras técnicas aplicáveis e obrigatórias.

2 - Consideram-se casos fortuitos as ocorrências que, não tendo acontecido por circunstâncias naturais, não poderiam ser previstas.

3 - Consideram-se casos de força maior as circunstâncias de um evento natural ou de ação humana que, embora se pudesse prever, não poderia ser evitado, nem em si, nem nas consequências danosas que provoca.

4 - Na apreciação de cada uma das circunstâncias referidas nos números anteriores deve ponderar-se a aplicação dos procedimentos previstos na lei, nomeadamente em matéria de declaração de estado de sítio, emergência e proteção civil.

5 - As normas complementares à aplicação do presente regime são estabelecidas no MPQS.

## Artigo 9.º

### Eventos excecionais no setor elétrico

1 - Consideram-se eventos excecionais no setor elétrico os eventos que reúnam cumulativamente as seguintes características:

- a) Baixa probabilidade de ocorrência do evento ou das suas consequências.
- b) Provoquem uma significativa diminuição da qualidade de serviço prestada.
- c) Não seja razoável, em termos económicos, que os operadores de redes, comercializadores, comercializadores de último recurso ou, no caso das RAA e RAM, os produtores evitem a totalidade das suas consequências.

- d) O evento e as suas consequências não sejam imputáveis aos operadores de redes, comercializadores, comercializadores de último recurso ou, no caso das RAA e RAM, aos produtores.
- 2 - Um evento só é considerado evento excecional após aprovação pela ERSE, na sequência de pedido fundamentado por parte de operadores de redes ou de comercializadores, de acordo com os procedimentos estabelecidos no MPQS.
- 3 - Os pedidos de classificação como eventos excecionais no setor elétrico não são passíveis de deferimento tácito pela ERSE.
- 4 - A classificação como evento excecional no setor elétrico permite:
- a) A identificação do contributo específico do evento nos indicadores de qualidade de serviço.
  - b) Que o contributo do evento para os indicadores de qualidade de serviço não seja tido em consideração para efeitos de comparação com os respetivos padrões.
  - c) Que não sejam pagas compensações por incumprimento dos padrões individuais de qualidade de serviço.
- 5 - A avaliação feita pela ERSE deve ter em consideração:
- a) A justificação apresentada, incluindo os elementos de entidades cujas competências sejam relevantes para a decisão e que contribuam para comprovar os factos.
  - b) A diligência adotada pelo requerente tendo em vista minimizar o impacto junto dos clientes e restantes utilizadores de redes.
  - c) Parecer fundamentado, quando aplicável, sobre as suas áreas de competência, da DGEG e dos serviços territorialmente competentes por matérias de natureza técnica no domínio da energia elétrica, quando o incidente ocorra em Portugal continental, da DREn, quando ocorra na RAA, ou da DRET, quando ocorra na RAM.
- 6 - Da decisão da ERSE, quanto à classificação como evento excecional no setor elétrico, cabe recurso judicial nos termos definidos pela lei.

## Artigo 10.º

### Partilha de responsabilidades e direito de regresso

- 1 - Os comercializadores respondem pelos diversos aspetos da qualidade de serviço junto dos clientes com quem celebrem um contrato de fornecimento, sem prejuízo da responsabilidade dos operadores de redes ou das infraestruturas com quem estabeleceram contratos de uso das redes e do direito de regresso sobre estes.

2 - Os comercializadores devem informar os seus clientes dos direitos e das obrigações que lhes são conferidos pelo presente regulamento, bem como dos níveis de qualidade de serviço contratados, nos termos previstos no RRCEE ou no RRCGN.

#### Artigo 11.º

##### Relação com regime legal de responsabilidade civil

O disposto neste regulamento e o pagamento das compensações nele previstas, não prejudica o regime da responsabilidade civil legalmente aplicável.





## **Capítulo II**

### **Continuidade de serviço do setor elétrico**

#### **Secção I**

#### **Disposições gerais**

#### **Artigo 12.º**

#### **Definição de interrupção**

- 1 - Define-se interrupção como a ausência de fornecimento de energia elétrica a uma infraestrutura de rede ou à instalação do cliente.
- 2 - Para a determinação da duração de uma interrupção num PdE considera-se que:
  - a) O início da interrupção num PdE é o instante em que a tensão de alimentação nesse PdE é inferior a 5% do valor da tensão declarada em todas as fases;
  - b) O fim da interrupção num PdE é o instante em que a tensão de alimentação é igual ou superior, numa das fases desse PdE, a 5% da tensão declarada ou o instante em que o fornecimento é repostado a partir de outro PdE.
- 3 - A reposição do fornecimento, na sequência de uma interrupção num PdE do operador de rede de transporte que afete vários clientes ligados diretamente ou através da rede de distribuição, pode ser feita escalonadamente no tempo.
- 4 - Nas situações referidas no número anterior, a duração equivalente de interrupção é a média aritmética ponderada dos tempos parciais de reposição, em que o fator de ponderação é a potência repostada em cada um dos escalões referidos.
- 5 - Para efeitos de contagem do número de interrupções, o incidente é a unidade básica, devendo ser consideradas todas as interrupções que afetem os PdE, sendo excluídas aquelas que, com origem em instalação de cliente, não interrompam outros clientes.
- 6 - Nas situações em que se verifique uma sucessão de ações de corte e de reposição de fornecimento correlacionadas elétrica e temporalmente, afetando um ou mais PdE:
  - a) Considera-se um só incidente, desde que o período de continuidade do abastecimento de todos os pontos afetados não tenha duração superior a 10 minutos;
  - b) Para efeitos de contabilização da duração da interrupção, considera-se o tempo decorrido desde o início da primeira ação de corte até ao início do período de continuidade do abastecimento com duração superior a 10 minutos.

## Artigo 13.º

### Classificação de interrupções

1 - As interrupções são classificadas de acordo com a sua origem, tipo e causa, de acordo com o quadro seguinte:

ORIGEM	TIPO	CAUSAS
Produção, transporte ou distribuição	Previstas	Razões de interesse público Razões de serviço Facto imputável ao cliente Acordo com o cliente Outras redes ou instalações
	Acidentais	Razões de segurança Casos fortuitos Casos de força maior
		Próprias Outras redes ou instalações

2 - No que respeita ao tipo, consideram-se:

- a) Interrupções previstas – as interrupções em que os clientes são informados com a antecedência mínima fixada no RRCEE;
- b) Interrupções acidentais – as restantes interrupções.

3 - No que respeita à caracterização de interrupções, consideram-se:

- a) Interrupções por razões de interesse público – as interrupções que decorram da execução de planos nacionais de emergência energética, declarada ao abrigo de legislação específica, designadamente do planeamento civil de emergência e das crises energéticas, bem como as determinadas por entidade administrativa competente, e cuja possibilidade de ocorrência tenha tido a adequada divulgação por parte dos operadores de redes com a antecedência mínima de trinta e seis horas, cumprindo o estabelecido no RRCEE;
- b) Interrupções por razões de serviço – as interrupções que decorram da necessidade imperiosa de realizar manobras, trabalhos de ligação, reparação ou conservação da rede e cuja possibilidade de ocorrência tenha tido a adequada divulgação por parte dos operadores

de redes com a antecedência mínima de trinta e seis horas, cumprindo o estabelecido no RRCEE;

- c) Interrupções por acordo com ou facto imputável ao cliente – as interrupções que decorram por acordo com o cliente e nas situações referidas no RRCEE;
- d) Interrupções por razões de segurança – as interrupções ocorridas em situações para as quais a continuidade de fornecimento ponha em causa a segurança de pessoas e bens, nos termos do RRCEE;
- e) Interrupções por casos fortuitos – as interrupções ocorridas em situações que reúnam as condições estabelecidas no Artigo 8.º;
- f) Interrupções por casos de força maior – as interrupções ocorridas em situações que reúnam as condições estabelecidas no Artigo 8.º;
- g) Interrupções devidas a outras redes ou instalações – as interrupções que tenham origem nas redes ou instalações de outros operadores, produtores ou clientes;
- h) Interrupções por causas próprias – As interrupções ocorridas em situações que não sendo passíveis de serem classificadas em nenhuma das categorias anteriores podem ser classificadas como:
  - i) Fenómenos atmosféricos – descargas atmosféricas, chuva, inundações, neve, gelo, granizo, nevoeiro, vento ou poluição;
  - ii) Ações naturais – animais, arvoredo, movimento de terras ou interferência de objetos estranhos às redes ou centros de produção;
  - iii) Origem interna – erros de projeto ou de montagem, falhas ou uso inadequado de equipamentos ou de materiais, atividades de manutenção, trabalhos inadiáveis, obras próprias ou erro humano;
  - iv) Outras causas – todas as que não estão incluídas nos pontos anteriores ou que são desconhecidas.

4 - Os procedimentos a observar no registo e classificação das interrupções constam do MPQS.

#### Artigo 14.º

##### Classificação de zonas de qualidade de serviço

Os padrões de qualidade de serviço a observar pelos operadores de redes podem variar de acordo com as zonas de qualidade de serviço que são estabelecidas no MPQS.

## Artigo 15.º

### Ilha de qualidade de serviço

- 1 - Um parque industrial ou empresarial cujas características permitam que este seja identificado como sendo de uma Zona de Qualidade de Serviço superior à da envolvente geográfica onde o parque se insere pode ser qualificado como ilha de qualidade de serviço.
- 2 - O promotor do parque industrial ou empresarial referido no número anterior pode optar, suportando os respetivos custos, por uma tipologia de ligação e eventual reforço de rede que garanta as características da zona de qualidade serviço superior.
- 3 - O operador de rede deve aconselhar na especificação das condições técnicas de ligação e reforço de rede que garantam o nível de qualidade pretendido.
- 4 - Com a validação do operador de rede envolvido, o promotor pode solicitar à ERSE a classificação do respetivo parque industrial ou empresarial como ilha de qualidade de serviço com as características de uma determinada Zona de Qualidade de Serviço.
- 5 - O operador da rede a que o parque anterior se encontre ligado tem a obrigação de manter ao longo do tempo as características da zona de qualidade de serviço que foram atribuídas com a classificação de ilha de qualidade de serviço.

## Artigo 16.º

### Incidente de grande impacto

- 1 - Designa-se por incidente de grande impacto todo o incidente que, independentemente da sua causa, origine uma ou mais interrupções de que resultem uma energia não fornecida ou não distribuída superior ao limiar estabelecido pela ERSE.
- 2 - Todos os incidentes de grande impacto devem ser objeto de um relatório a enviar à ERSE, de acordo com o estabelecido no MPQS.

## Artigo 17.º

### Indicadores e padrões de continuidade de serviço

- 1 - Consideram-se indicadores gerais aqueles que se referem à rede explorada pelo operador de rede de transporte, à rede ou zona de rede explorada por um operador de rede de distribuição ou a um conjunto de clientes.
- 2 - Consideram-se indicadores individuais aqueles que se referem a cada uma das instalações elétricas dos PdE, incluindo clientes.

## **Secção II**

### **Continuidade de serviço na rede de transporte**

#### Artigo 18.º

##### Indicadores gerais para a rede de transporte

1 - Em Portugal continental, o operador de rede de transporte procede, em cada ano civil, à caracterização da continuidade de serviço das respetivas redes que opera, devendo para o efeito determinar os seguintes indicadores gerais:

- a) ENF, em MWh;
- b) TIE, em minutos;
- c) SAIFI RT;
- d) SAIDI RT, em minutos;
- e) SARI RT, em minutos;
- f) MAIFI RT.

2 - O cálculo dos indicadores referidos no número anterior deve considerar todas as interrupções que afetem os PdE do respetivo operador das redes, independentemente da origem, sendo excluídas aquelas que, com origem em instalação de cliente, não interrompam outros clientes.

3 - Os procedimentos a observar no cálculo dos indicadores gerais, designadamente no que se refere à classificação e registo dos diferentes tipos de interrupções de fornecimento de energia elétrica, constam do MPQS.

#### Artigo 19.º

##### Taxas de disponibilidade dos elementos da RNTEE

1 - Em Portugal continental, o operador de rede de transporte procede, em cada ano civil, à caracterização da disponibilidade dos elementos das respetivas redes que opera, devendo para o efeito determinar os seguintes indicadores:

- a)  $T_{dcl}$ , em %;
- b)  $T_{dip}$ , em %.

2 - Os procedimentos a observar no cálculo do indicador da disponibilidade dos elementos da RNTEE, designadamente no que se refere ao tipo de indisponibilidades e identificação dos elementos da RNTEE, constam do MPQS.

### **Secção III**

#### **Continuidade de serviço nas redes de distribuição**

##### **Artigo 20.º**

##### **Indicadores gerais para a rede de distribuição**

1 - Os operadores de redes procedem, em cada ano civil, à caracterização da continuidade de serviço das respetivas redes de distribuição, devendo para o efeito determinar os seguintes indicadores gerais:

a) Para redes de alta tensão de Portugal continental:

- i) SAIFI AT;
- ii) SAIDI AT, em minutos;
- iii) MAIFI AT.

b) Para redes de média tensão:

- i) TIEPI MT, em minutos;
- ii) SAIFI MT;
- iii) SAIDI MT, em minutos;
- iv) END, em MWh;
- v) MAIFI MT.

c) Para redes de baixa tensão:

- i) SAIFI BT;
- ii) SAIDI BT, em minutos.

2 - O cálculo dos indicadores referidos no número anterior deve considerar todas as interrupções que afetem os PdE do respetivo operador de redes, independentemente da origem, sendo excluídas aquelas que, com origem em instalação de cliente, não interrompam outros clientes.

3 - O cálculo dos indicadores deve ser feito com a seguinte discriminação:

- a) Globalidade da rede.
- b) Zona de qualidade de serviço.
- c) Interrupções previstas.
- d) Interrupções acidentais.

- e) No caso da RAA e da RAM, devem ser discriminadas as interrupções com origem nas redes de transporte e de distribuição e aquelas com origem exclusivamente no sistema electroprodutor.
  - f) No caso da RAA e da RAM, deve ser feita uma discriminação por ilha.
- 4 - Os procedimentos a observar no cálculo dos indicadores gerais, designadamente no que se refere à classificação e registo dos diferentes tipos de interrupções de fornecimento de energia elétrica, constam do MPQS.

### Artigo 21.º

#### Padrões para os indicadores gerais para a rede de distribuição

- 1 - A ERSE estabelece padrões anuais para os seguintes indicadores, tendo em consideração interrupções acidentais longas, com exceção das interrupções resultantes de eventos excecionais:
- a) SAIDI.
  - b) SAIFI.
- 2 - Os padrões referidos no número anterior devem aplicar-se aos indicadores para as redes de média tensão, baixa tensão e com desagregação por zona de qualidade de serviço.
- 3 - No caso da RAA e RAM, os padrões são igualmente definidos por ilha e região.
- 4 - Os operadores de rede devem garantir que o valor dos indicadores gerais não excede, em cada ano civil, o valor do respetivo padrão.

### Artigo 22.º

#### Mecanismo de incentivo à melhoria da continuidade de serviço

- 1 - O mecanismo de incentivo à melhoria da continuidade de serviço aplica-se ao operador de rede de distribuição em MT e AT em Portugal continental e é constituído por duas componentes:
- a) Componente 1 – tem como objetivo promover a continuidade global de fornecimento de energia elétrica;
  - b) Componente 2 – tem como objetivo incentivar a melhoria do nível de continuidade de serviço dos clientes pior servidos.
- 2 - A forma de cálculo do mecanismo de incentivo à melhoria da continuidade de serviço é estabelecida no MPQS e os valores dos parâmetros publicados pela ERSE no início de cada período regulatório.

3 - O cálculo anual do valor do incentivo referido neste artigo está sujeito à verificação obrigatória por parte das auditorias estabelecidas no Artigo 124.º.

## **Secção IV**

### **Continuidade de serviço nos pontos de entrega**

#### **Artigo 23.º**

##### **Indicadores individuais**

1 - Os operadores de redes devem determinar, em cada ano civil e para todos os PdE das redes respetivas, os seguintes indicadores individuais de continuidade de serviço:

- a) Número de interrupções;
- b) Duração total das interrupções, em minutos;

2 - Os procedimentos a observar no cálculo dos indicadores individuais constam do MPQS.

#### **Artigo 24.º**

##### **Padrões para os indicadores individuais**

1 - Nas redes de MAT, de AT, de MT e de BT, no caso de Portugal continental, e nas redes de AT, MT e BT, no caso da RAA e da RAM, a ERSE define padrões anuais para os indicadores individuais, previstos no n.º 1 do artigo anterior.

2 - Os padrões mencionados no número anterior são agrupados por zona de qualidade de serviço e referem-se a interrupções acidentais longas, com exceção das interrupções resultantes de eventos excecionais.

3 - Os operadores de redes devem garantir o cumprimento dos padrões para os indicadores individuais.

4 - O incumprimento dos padrões dos indicadores individuais de qualidade relativos à continuidade de serviço estabelecidos nos números anteriores confere aos clientes o direito a uma compensação independentemente de solicitação do cliente.

5 - O valor da compensação referida no número anterior é calculado de acordo com o estabelecido no Artigo 92.º e o seu pagamento aos clientes deverá decorrer de acordo com o disposto no Artigo 96.º.



## **Capítulo III**

### **Continuidade de serviço do setor do gás natural**

#### **Secção I**

#### **Disposições gerais**

#### Artigo 25.º

#### Definição de interrupção

- 1 - Define-se interrupção de fornecimento de gás natural como a ausência de fornecimento de gás natural a uma infraestrutura de rede ou à instalação do cliente.
- 2 - O início da interrupção corresponde, consoante as situações, a um dos seguintes instantes que ocorrer em primeiro lugar:
  - a) Instante identificado automaticamente pelos equipamentos da infraestrutura, a partir do qual se verifica o incumprimento das disposições contratuais, nomeadamente limites de pressão ou de caudal.
  - b) Instante em que o cliente ou operador de infraestrutura a jusante comunica a interrupção de fornecimento de gás natural.
  - c) Instante em que o operador de rede corta o fornecimento ao cliente, por atuação na válvula de corte.
- 3 - O fim da interrupção corresponde ao momento em que é restabelecido o fornecimento de gás natural ao cliente ou à infraestrutura afetada pela interrupção, sem prejuízo do disposto no número seguinte.
- 4 - Sempre que estejam reunidas por parte do operador de rede as condições técnicas necessárias ao restabelecimento do fornecimento, mas este não possa ser efetuado por facto não imputável ao operador de rede, a interrupção é dada como finda para cálculo dos indicadores definidos no presente regulamento.
- 5 - Nos casos referidos no número anterior que resultem da ausência do cliente na sua instalação, o operador de rede deve deixar um aviso ao cliente com informação sobre o ocorrido, bem como os procedimentos a adotar para regularizar o fornecimento.

## Artigo 26.º

### Classes de interrupções

Para efeitos de aplicação deste regulamento, consideram-se as seguintes classes de interrupções:

- a) Interrupção prevista - aquela em que o operador de rede consegue atribuir previamente uma data para a sua ocorrência e avisar os clientes com a antecedência mínima estabelecida no RRCGN.
- b) Interrupção acidental - aquela em que o operador de rede não consegue atribuir previamente uma data para a sua ocorrência.
- c) Interrupção controlável - aquela em que a sua ocorrência pode ser evitada pela atuação do operador de rede, nomeadamente através de uma adequada manutenção e gestão das infraestruturas.
- d) Interrupção não controlável - aquela em que a sua ocorrência não pode ser evitada pela atuação do operador de rede.

## Artigo 27.º

### Identificação das classes de interrupção consoante as causas

1 - Para efeitos de cálculo dos indicadores, as classes de interrupção são identificadas consoante as causas que lhe dão origem, conforme estabelecido no quadro seguinte.

Classe		Causa
Não controlável	Prevista	Razões de interesse público
	Acidental	Caso fortuito ou de força maior Razões de segurança
Controlável	Prevista	Razões de serviço, outras causas
	Acidental	Outras causas, onde se incluem as avarias

2 - As interrupções por facto imputável ao cliente ou por acordo com o cliente não são consideradas para efeitos de cálculo dos indicadores.

## Artigo 28.º

### Registo de interrupções de fornecimento

1 - O operador de rede de transporte e os operadores de redes de distribuição devem registar todas as interrupções.

2 - No registo de uma interrupção de fornecimento deve ser recolhida informação necessária à sua classificação, devendo constar obrigatoriamente, entre outros e sempre que aplicável o seguinte:

- a) A identificação da infraestrutura ou do elemento da infraestrutura onde teve origem;
- b) A data e a hora de início e de fim da interrupção;
- c) A causa e a classe atribuída à interrupção;
- d) Comprovativos das ações de comunicação ou divulgação prévias;
- e) Comprovativo da situação invocada, designadamente nos casos fortuitos ou de força maior;

3 - O registo referido no número anterior pode ser realizado por incidente, agregando várias interrupções.

4 - A data e hora do início do incidente é determinada pelo início da interrupção, do primeiro cliente afetado pelo incidente determinado de acordo com o n.º 2 - Artigo 26.º, a data e hora do fim do incidente corresponde ao momento em que é restabelecido o último cliente com interrupção, de acordo com o n.º 3 - Artigo 26.º

5 - A duração das interrupções causadas por um único incidente deverá ser igual à duração do incidente.

6 - O registo de interrupções deverá ser auditável, garantir a confidencialidade, a integridade e a acessibilidade da informação.

## **Secção II**

### **Continuidade de serviço na rede de transporte**

#### **Artigo 29.º**

##### **Indicadores gerais para a rede de transporte**

1 - O operador de rede de transporte deve proceder, trimestralmente, à caracterização da continuidade de serviço da rede que opera, devendo para o efeito determinar os seguintes indicadores gerais:

- a) Número médio de interrupções por ponto de saída: quociente do número total de interrupções nos pontos de saída, durante determinado período, pelo número total dos pontos de saída, no fim do período considerado.

- b) Duração média das interrupções por ponto de saída (min/ponto de saída): quociente da soma das durações das interrupções nos pontos de saída, durante determinado período, pelo número total de pontos de saída existentes no fim do período considerado.
- c) Duração média de interrupção (min/interrupção): quociente da soma das durações das interrupções nos pontos de saída, pelo número total de interrupções nos pontos de saída, no período considerado.

2 - Os indicadores gerais definidos no número anterior devem ser calculados diferenciando as interrupções controláveis previstas, controláveis acidentais, não controláveis previstas e não controláveis acidentais.

### **Secção III**

#### **Continuidade de serviço nas redes de distribuição**

##### **Artigo 30.º**

###### **Indicadores gerais para as redes de distribuição**

1 - Os operadores de redes de distribuição devem proceder, trimestralmente, à caracterização da continuidade de serviço da rede que operam, devendo para o efeito determinar os seguintes indicadores gerais:

- a) Número médio de interrupções por 1000 clientes: quociente do número total de interrupções a clientes, durante determinado período, pelo número total de clientes existentes, no fim do período considerado, multiplicado por mil.
- b) Duração média das interrupções por cliente (min/cliente): quociente da soma das durações das interrupções nos clientes, durante determinado período, pelo número total de clientes existentes no fim do período considerado.
- c) Duração média das interrupções (min/interrupção): quociente da soma das durações das interrupções nos clientes, pelo número total de interrupções nos clientes no período considerado.

2 - Os indicadores gerais definidos no número anterior devem ser calculados diferenciando as interrupções controláveis previstas, controláveis acidentais, não controláveis previstas e não controláveis acidentais.

## Artigo 31.º

### Padrões gerais para a rede de distribuição

1 - Os indicadores gerais para as redes de distribuição previstos no n.º 1 -Artigo 32.º não devem exceder os valores que constam do quadro seguinte, em cada ano.

Indicadores	Classes de interrupções			
	Controláveis previstas			Controláveis acidentais
	Lisboagás, GDL		Outros operadores de redes	
	Renovação da rede	Outras situações		
Número médio de interrupções por 1000 clientes	não definido	3,25	não definido	não definido
Duração média das interrupções (min/interrupção)	420	360	360	300

2 - Os padrões gerais referidos no número anterior aplicam-se aos operadores de redes de distribuição com mais de 100 000 clientes ligados às suas redes no ano anterior ao ano a que se referem.

3 - A entidade concessionária da rede de distribuição regional de gás natural de Lisboa deve enviar à ERSE, até 15 de fevereiro de cada ano, um relatório com a descrição das ações de renovação da rede de gás de cidade para gás natural, o número de clientes abrangidos e a caracterização da rede intervencionada.

## Secção IV

### Continuidade de serviço nos pontos de entrega

## Artigo 32.º

### Indicadores individuais

1 - Os operadores de redes de distribuição devem determinar, em cada trimestre e para todos os clientes, os seguintes indicadores individuais de continuidade de serviço:

- Número de interrupções controláveis previstas: somatório das interrupções controláveis previstas sentidas na instalação do cliente no período em análise.
- Número de interrupções não controláveis: somatório das interrupções não controláveis sentidas na instalação do cliente no período em análise.

- c) Número de interrupções controláveis acidentais: somatório das interrupções controláveis acidentais sentidas na instalação do cliente no período em análise.
- d) Duração de interrupções controláveis previstas (h): somatório da duração das interrupções controláveis previstas sentidas na instalação do cliente no período em análise.
- e) Duração de interrupções não controláveis (h): somatório da duração das interrupções não controláveis sentidas na instalação do cliente no período em análise.
- f) Duração de interrupções controláveis acidentais (h): somatório da duração das interrupções controláveis acidentais sentidas na instalação do cliente no período em análise.

2 - Para efeitos do número anterior, a recolha, o registo e o tratamento da informação devem permitir identificar para cada cliente as interrupções de fornecimento na sua instalação, nomeadamente no que se refere à data de ocorrência, duração e causa.

3 - Sempre que ocorra uma interrupção nas instalações dos clientes, os clientes afetados devem ser informados, na fatura emitida 45 dias após a ocorrência das interrupções, da data e hora da sua ocorrência, da sua duração e causa.

## **Capítulo IV**

### **Terminal de gás natural**

#### **Artigo 33.º**

#### **Indicadores gerais para o terminal de receção, armazenamento e regaseificação de GNL**

Os operadores de terminal de receção, armazenamento e regaseificação de GNL devem proceder, trimestralmente, à caracterização da continuidade de serviço da infraestrutura que operam, devendo para o efeito determinar os seguintes indicadores gerais:

- a) Tempo médio efetivo de descarga de navios metaneiros (h): quociente entre o somatório dos tempos efetivos de descarga e o número total de descargas.
- b) Tempo médio de carga de navios metaneiros (h): quociente entre o somatório dos tempos efetivos de cargas e o número total de cargas.
- c) Tempo médio de atraso de descarga de navios metaneiros (h): quociente entre o somatório dos tempos de atraso de descarga e o número de descargas com atraso.
- d) Tempo médio efetivo de enchimento de camiões cisterna (h): quociente entre o somatório dos tempos de enchimento e o número total de enchimentos.
- e) Tempo médio de atraso de enchimento de camiões cisterna (h): quociente entre o somatório dos tempos de atraso de enchimento e o número de enchimentos com atraso.





## Capítulo V

### Qualidade da energia elétrica

#### Artigo 34.º

##### Características da tensão

1 - Os operadores de redes devem proceder à caracterização da tensão nas redes que exploram, devendo efetuar medições das seguintes características da tensão:

- a) Frequência;
- b) Valor eficaz da tensão;
- c) Cavas de tensão;
- d) Sobretensões (“*swells*”);
- e) Tremulação (“*flicker*”);
- f) Desequilíbrio do sistema trifásico de tensões;
- g) Distorção harmónica.

2 - As medições a efetuar pelos operadores de redes são realizadas num conjunto de pontos selecionados das respetivas redes, de acordo com a metodologia prevista no artigo seguinte.

3 - Em condições normais de exploração, as características da onda de tensão de alimentação nos PdE devem respeitar:

- a) Em MAT, o disposto no MPQS;
- b) Em AT, MT e BT, o disposto na norma NP EN 50160:2010.

4 - Para efeitos do número anterior, não se consideram condições normais de exploração os períodos de tempo de exploração perturbada, identificados em eventos excecionais, previsto no Artigo 9.º, e os períodos de tempo indispensáveis aos operadores da rede de transporte e das redes de distribuição para regular o valor da tensão no ponto de ligação da instalação de produção, quando recetora, após saída do paralelo.

5 - O não cumprimento sistemático e continuado do estabelecido no n.º 3, em zonas específicas das redes, obriga os operadores de redes afetadas à identificação da situação e à apresentação de relatórios circunstanciados à ERSE e, dependendo da localização da rede em questão, à DGE e aos serviços territorialmente competentes por matérias de natureza técnica no domínio da energia elétrica em Portugal continental, à DREN da RAA ou à DRET da RAM.

6 - Em resultado da decisão que resulte da análise efetuada pelas entidades referidas no número anterior, os operadores de redes em questão deverão preparar um plano de melhoria da qualidade de serviço específico para a resolução da situação identificada, com uma análise benefício-custo fundamentada e de acordo com o estabelecido no Artigo 40.º, a ser inserido na proposta de Plano de Desenvolvimento e Investimento das respetivas redes.

### Artigo 35.º

#### Responsabilidade de entidades com instalações elétricas ligadas às redes

As entidades com instalações elétricas ligadas às redes são responsáveis pelas perturbações por si causadas no funcionamento das redes ou nos equipamentos de outras instalações elétricas.

### Artigo 36.º

#### Metodologia de verificação da qualidade da energia elétrica

1 - A verificação da qualidade da energia elétrica tem por objetivo permitir a caracterização nacional da qualidade de serviço técnica prestada e a identificação de eventuais áreas de melhoria, e será realizada através de ações de monitorização permanente e campanhas periódicas, de acordo com os planos de monitorização da qualidade da energia elétrica estabelecidos no MPQS.

2 - A verificação da qualidade da energia elétrica nas redes de transporte e de distribuição deve ser efetuada observando os métodos de medição e os métodos de cálculo dos indicadores de qualidade de energia previstos no MPQS.

3 - Na sequência da apresentação de reclamações de clientes, os operadores das respetivas redes efetuam medições complementares quando se verificarem as condições estabelecidas no Artigo 66.º.

### Artigo 37.º

#### Limite máximo de perturbações emitidas para a rede

O limite máximo das perturbações emitidas para a rede pelas instalações de consumo ou de produção ligadas às redes é definido no MPQS.

### Artigo 38.º

#### Atuação perante instalações de cliente ou produtor que perturbam a rede

1 - Quando as instalações do produtor causarem perturbações na rede a que estão ligadas, o respetivo operador de rede fixa um prazo para a correção da anomalia, podendo, no entanto, desligar aquelas instalações da rede quando a gravidade da situação o justifique, dando conhecimento fundamentado do facto ao produtor, à ERSE e, dependendo da localização da rede em causa, à DGEG e aos serviços territorialmente competentes por matérias de natureza técnica no domínio da energia elétrica em Portugal continental, à DREn da RAA ou à DRET da RAM.

2 - O operador de rede responsável pela entrega de energia elétrica a um cliente pode interromper o serviço prestado, dando conhecimento fundamentado do facto ao cliente, à ERSE e, dependendo da localização da rede em causa, à DGEG e os serviços territorialmente competentes por matérias de natureza técnica no domínio da energia elétrica em Portugal continental, ou à DREn da RAA ou à DRET da RAM, quando o cliente não eliminar, no prazo referido no n.º 4 do presente artigo, as causas das perturbações emitidas e a gravidade da situação o justifique.

3 - Nos termos do número anterior, enquanto o cliente não elimine a perturbação e não seja imperiosa a interrupção do serviço, o operador de rede não é responsável, perante aquele cliente, pelos padrões individuais de continuidade de serviço.

4 - O prazo para a regularização da situação deve ser objeto de acordo entre o referido operador de rede e o cliente ou, na falta de acordo, ser submetido a decisão da ERSE.

### Artigo 39.º

#### Planos de melhoria da qualidade de serviço

1 - Os operadores de redes devem incluir um plano de melhoria da qualidade de serviço no âmbito da preparação dos Planos de Desenvolvimento e Investimento das respetivas redes, quando identificarem a existência de dificuldades pontuais para cumprimento dos limiares de qualidade da energia elétrica ou dos padrões gerais ou individuais de qualidade de serviço estabelecidos neste regulamento.

2 - Os planos de melhoria da qualidade de serviço devem apresentar a análise benefício-custo que os fundamentam, devendo ser devidamente calendarizados e orçamentados.



## Capítulo VI

### Características do gás natural e pressão de fornecimento

#### Artigo 40.º

##### Características do gás natural

- 1 - O gás natural veiculado no SNGN deve garantir o correto funcionamento das infraestruturas e dos equipamentos, bem como a segurança na sua utilização.
- 2 - A monitorização das características do gás natural deve ser realizada pelos operadores de infraestruturas nas quais se verifica a receção de gás natural no SNGN, a entrega de gás natural nos pontos de entrada da RNTGN e a mistura de gás natural de diferentes proveniências.
- 3 - O gás natural, nos pontos de entrada da RNTGN, deve respeitar as seguintes gamas de variação admissíveis, para as características:
  - a) Índice de Wobbe, calculado nas condições de referência:
    - i) IW mínimo = 48,17 MJ/m<sup>3</sup> (n).
    - ii) IW máximo = 57,66 MJ/m<sup>3</sup> (n).
  - b) Densidade relativa, calculada nas condições de referência:
    - i) d mínima = 0,5549.
    - ii) d máxima = 0,7001.
- 4 - O gás natural, nos pontos de entrada da RNTGN, deve respeitar os seguintes limites máximos para as características:
  - a) Ponto de orvalho da água = -5°C à pressão máxima de serviço.
  - b) Sulfureto de hidrogénio = 5 mg/m<sup>3</sup> (n).
  - c) Enxofre total = 50 mg/m<sup>3</sup> (n).
- 5 - Devem ser monitorizadas as seguintes características do gás natural:
  - a) Concentração de oxigénio.
  - b) Ponto de orvalho de hidrocarbonetos para pressões até à pressão máxima de serviço.
  - c) Concentração de sulfureto de carbonilo.
  - d) Concentração de impurezas.
  - e) Concentração mínima de metano.

6 - Os operadores referidos no n.º 1 devem garantir que as características do gás asseguram a interoperacionalidade das suas infraestruturas com as demais infraestruturas a que se encontrem ligadas.

#### Artigo 41.º

##### Metodologia de verificação das características do gás natural

1 - A verificação das características do gás natural deve ser feita nos seguintes pontos do SNGN:

- a) Nos pontos de entrada da RNTGN com ligação a redes internacionais.
- b) Nos terminais de receção, armazenamento e regaseificação após a regaseificação do gás natural para injeção na rede.
- c) Nos armazenamentos subterrâneos após o tratamento do gás natural para injeção na rede.
- d) Em pontos da rede de transporte ou das redes de distribuição onde se realize a mistura de gases com características diferentes.

2 - Os operadores de infraestruturas, às quais pertencem os pontos referidos no número anterior, devem apresentar à ERSE uma metodologia de monitorização que deve incluir, de forma justificada:

- a) Métodos e procedimentos adotados na monitorização das características do gás natural, detalhando critérios de escolha e identificação dos pontos de monitorização.
- b) Periodicidade ou continuidade da amostragem.
- c) Especificação dos equipamentos de monitorização, nomeadamente quanto a classes de precisão e procedimentos de calibração.
- d) Procedimentos adotados para efeitos de registo da informação relacionada com a monitorização das características do gás natural.

3 - Sempre que ocorram alterações da metodologia de monitorização, por iniciativa da ERSE ou dos operadores, estes devem enviar à ERSE as respetivas alterações com apresentação da justificação para as mesmas.

4 - Os operadores devem disponibilizar a versão atualizada da metodologia de monitorização na sua página da Internet.

5 - Os resultados da monitorização das características do gás natural devem ser enviados à ERSE até 45 dias após o fim de cada trimestre.

## Artigo 42.º

### Pressão de fornecimento

Os níveis de pressão do gás natural do SNGN devem assegurar um contínuo funcionamento das infraestruturas, atendendo aos limites de pressão do bom funcionamento das mesmas e dos equipamentos dos clientes.

## Artigo 43.º

### Metodologia de verificação do nível de pressão de fornecimento aos clientes

- 1 - Os operadores de redes de distribuição devem elaborar e aplicar uma metodologia de monitorização dos níveis de pressão de fornecimento aos clientes.
- 2 - A metodologia de monitorização dos níveis de pressão deve demonstrar de forma explícita e justificada que os métodos e procedimentos de monitorização escolhidos garantem a verificação dos níveis de pressão de fornecimento de gás natural aos clientes finais.
- 3 - A metodologia de monitorização dos níveis de pressão deve apresentar, de forma justificada:
  - a) Critérios de escolha, identificação e caracterização dos pontos de medição.
  - b) Periodicidade da monitorização.
  - c) Duração da monitorização.
  - d) Caracterização dos equipamentos que constituem o sistema de monitorização, nomeadamente quanto a classes de precisão e procedimentos de calibração.
- 4 - As metodologias de monitorização devem ser enviadas à ERSE até 120 dias após a entrada em vigor do presente regulamento.
- 5 - Sempre que ocorram alterações da metodologia de monitorização, por iniciativa da ERSE ou dos operadores, estes devem enviar à ERSE as respetivas alterações com apresentação da justificação para as mesmas.
- 6 - Os resultados da monitorização da pressão das redes devem ser enviados à ERSE até 45 dias após o fim de cada trimestre.





## **Capítulo VII**

### **Comunicação com os clientes e outros utilizadores das redes e infraestruturas**

#### **Secção I – Informação ao cliente e outros utilizadores das redes e infraestruturas**

##### Artigo 44.º

##### Dever de informação dos operadores de redes de distribuição

- 1 - Os operadores de redes de distribuição têm a obrigação de prestar informação atualizada sobre as seguintes matérias:
- a) Segurança na utilização de energia elétrica, no caso dos operadores de redes de distribuição do setor elétrico;
  - b) Segurança na utilização de gás natural, no caso dos operadores de redes de distribuição do setor do gás natural;
  - c) Atuação em casos de emergência, avaria ou interrupção do fornecimento;
  - d) Ligações às redes;
  - e) Indicadores de qualidade de serviço, padrões e compensações por incumprimentos, aplicáveis aos operadores de redes de distribuição;
  - f) Leitura de equipamentos de medição;
  - g) Apresentação de reclamações;
  - h) Procedimentos associados à resolução de conflitos;
  - i) Entidades competentes relativamente à segurança das instalações, reparações e inspeções obrigatórias, bem como o regime de preços máximos decorrentes da lei.
- 2 - A informação prevista no número anterior deve estar disponível nas páginas de internet dos operadores de redes de distribuição devendo, quando solicitada, ser disponibilizada gratuitamente por escrito.
- 3 - Sempre que se verificarem interrupções de fornecimento em resultado de avarias nas redes, os operadores de redes de distribuição, quando para tal solicitados, devem assegurar informação aos clientes, diretamente ou através dos comercializadores, sobre as causas da interrupção, bem como a hora prevista para o restabelecimento do fornecimento.

4 - Nas ações ou campanhas de intervenção massificadas e localizadas, referentes a interrupções de fornecimento, que possam ser suscetíveis de fazer perigar a segurança de pessoas e bens, mesmo que tais campanhas tenham origem em decisões dos comercializadores, os operadores de redes de distribuição devem assegurar informação relevante e atempada às entidades administrativas a quem compete a proteção de pessoas e bens e, ainda, as entidades concedentes da distribuição em baixa tensão.

#### Artigo 45.º

##### Dever de informação dos comercializadores

1 - Os comercializadores têm a obrigação de prestar informação atualizada, designadamente nas suas páginas na internet, sobre as seguintes matérias:

- a) Contratos de fornecimento de energia elétrica e/ou de gás natural;
- b) Serviços disponíveis;
- c) Opções e preços;
- d) Periodicidade de faturação;
- e) Meios de pagamento disponíveis e procedimentos em caso de mora;
- f) Indicadores de qualidade de serviço, padrões e compensações por incumprimento, aplicáveis aos comercializadores e aos operadores de redes de distribuição;
- g) Métodos de estimativa de consumo utilizados para faturação;
- h) Compensação do fator de potência;
- i) Fatores de conversão de m<sup>3</sup> para kWh utilizados para faturação;
- j) Apresentação de reclamações;
- k) Procedimentos associados à resolução de conflitos;
- l) Factos imputáveis aos clientes que podem justificar a interrupção do fornecimento ou a cessação do contrato de fornecimento e encargos associados à reposição do fornecimento;
- m) Eventuais custos associados à denúncia antecipada do contrato de fornecimento pelos clientes;
- n) Utilização eficiente da energia elétrica e/ou do gás natural;
- o) Códigos de conduta;
- p) Entidades competentes relativamente à segurança das instalações, reparações e inspeções obrigatórias, bem como o regime de preços máximos decorrentes da lei;
- q) Categorias e procedimentos de registo de clientes prioritários;

- r) Categorias e procedimentos de registo de clientes com necessidades especiais.
- 2 - Os comercializadores devem prestar aconselhamento sobre as opções comerciais mais convenientes a quem o solicite.

## **Secção II – Meios de atendimento**

### **Artigo 46.º**

#### **Meios de atendimento obrigatórios**

- 1 - Os operadores de redes, operadores de infraestruturas e os comercializadores estão obrigados a disponibilizar os seguintes meios de atendimento:
- a) Atendimento presencial, para os operadores de redes de distribuição, os comercializadores de último recurso e os comercializadores de último recurso retalhistas;
  - b) Atendimento telefónico, para os operadores de redes de distribuição e os comercializadores;
  - c) Atendimento escrito, para os operadores de redes, os operadores de infraestruturas e os comercializadores.
- 2 - Os meios de atendimento disponibilizados por cada operador de rede, operador de infraestrutura ou comercializador devem permitir, no seu conjunto, um atendimento completo e eficaz.
- 3 - O operador de rede de distribuição em média e alta tensão deve adotar modalidades de atendimento que assegurem um atendimento preferencial sobre matérias de qualidade de serviço aos operadores de redes de distribuição exclusivamente em baixa tensão, nos termos do MPQS.

### **Artigo 47.º**

#### **Seleção dos centros de atendimento presencial para avaliação de desempenho**

- 1 - Em cada ano (A), considera-se, na seleção dos centros de atendimento presencial para avaliação de desempenho no atendimento presencial no ano (A + 1), o período compreendido entre o início do quarto trimestre do ano (A - 1) e o fim do terceiro trimestre do ano (A).
- 2 - Em cada ano (A), as entidades que têm obrigatoriedade de dispor de atendimento presencial, bem como as entidades que optem por disponibilizar esta modalidade de atendimento, devem enviar à ERSE, até 15 de novembro do ano (A), uma lista de todos os seus centros de atendimento presencial, ordenados por ordem decrescente do número de atendimentos que ocorreram no período referido no número anterior.

3 - Cada uma das entidades referidas no número anterior que esteja isenta da separação de atividades, pode optar por contabilizar conjuntamente, para cada centro de atendimento presencial, os atendimentos de cada uma das atividades devendo, nesse caso, indicar a proporção de atendimentos que corresponde a cada atividade.

4 - Para cada entidade referida no n.º 2 -, os centros selecionados para avaliação de desempenho no atendimento presencial no ano (A + 1) são os primeiros centros da lista que perfaçam, no seu conjunto, pelo menos 40% do número total de atendimentos presenciais registados no período referido no n.º 1 -.

5 - Cada uma das entidades referidas no n.º 2 - pode propor à ERSE, a qualquer momento, alterações ao seu conjunto de centros selecionados, devendo apresentar a seguinte informação:

- a) Lista dos seus centros de atendimento presencial, por ordem decrescente do número de atendimentos ocorridos nos quatro trimestres anteriores à proposta de alteração;
- b) Conjunto de centros que propõe passarem a ser os centros selecionados;
- c) Data em que propõe que as alterações tenham efeito;
- d) Razões que justificam a proposta de alteração do conjunto de centros selecionados.

6 - Na ausência de pronúncia da ERSE no prazo de 20 dias úteis após a apresentação da proposta, a alteração considera-se aceite.

## Artigo 48.º

### Obrigações de registo no atendimento presencial

1 - As entidades obrigadas a dispor de atendimento presencial, bem como aquelas que optem por disponibilizar esta modalidade de atendimento, devem registar:

- a) Em todos os centros de atendimento: o número de atendimentos presenciais realizados;
- b) Nos centros de atendimento selecionados para avaliação, nos termos do Artigo 48.º: os tempos de espera dos atendimentos presenciais realizados nestes centros de atendimento.

2 - Em cada ano (A), as entidades que tenham registado menos de cinco mil atendimentos presenciais no período referido no n.º 1 - do Artigo 48.º estão dispensadas, no ano (A + 1), do registo dos tempos de espera dos atendimentos presenciais e da avaliação prevista no Artigo 50.º.

3 - O número de atendimentos presenciais realizados em cada centro deve conter a seguinte desagregação:

- a) Número de atendimentos relacionados apenas com o setor elétrico;

- b) Número de atendimentos relacionados apenas com o setor do gás natural;
- c) Número de atendimentos relacionados com ambos os setores;
- d) Número de outros atendimentos não enquadráveis nas categorias anteriores;
- e) O número de atendimentos não realizados por desistência do utilizador do serviço com tempo de espera inferior ou igual a 20 minutos;
- f) O número de atendimentos não realizados por desistência do utilizador do serviço com tempo de espera superior a 20 minutos.

### Artigo 49.º

#### Avaliação do desempenho no atendimento presencial

- 1 - As entidades obrigadas a dispor de atendimento presencial, bem como aquelas que optem por disponibilizar esta modalidade de atendimento, devem avaliar o desempenho dos seus centros de atendimento presencial através de um indicador geral relativo ao tempo de espera.
- 2 - O indicador geral referido no número anterior é calculado através do quociente entre o número de atendimentos com tempo de espera inferior ou igual a 20 minutos e o número total de atendimentos.
- 3 - Os atendimentos não realizados por desistência do utilizador do serviço não são considerados no número total de atendimentos, desde que o tempo de espera tenha sido inferior ou igual a 20 minutos.
- 4 - O tempo de espera corresponde ao intervalo entre a chegada ao local de atendimento e o início do atendimento, devendo considerar-se também todos os momentos em que o utilizador do serviço esteve a aguardar pelo atendimento.
- 5 - O indicador referido no n.º 2 aplica-se, para cada entidade referida no n.º 1, a cada um dos centros de atendimento seleccionados para avaliação do desempenho no atendimento presencial.
- 6 - As entidades que partilhem um centro de atendimento presencial seleccionado 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.
- 7 - As entidades que estejam isentas da separação de atividades podem optar por calcular, para cada centro seleccionado, um valor do indicador que inclua todas as atividades devendo, nesse caso, indicar a proporção de atendimentos que corresponde a cada atividade.

## Artigo 50.º

### Obrigações de registo no atendimento telefónico

1 - As entidades obrigadas a dispor de atendimento telefónico, bem como aquelas que optem por disponibilizar esta modalidade de atendimento, devem registar:

- a) O número de chamadas recebidas;
- b) Os tempos de espera das chamadas recebidas.

2 - Em cada ano (A), as entidades que tenham registado menos de cinco mil chamadas no período compreendido entre o início do quarto trimestre do ano (A - 1) e o fim do terceiro trimestre do ano (A) estão dispensadas, no ano (A + 1), do registo dos tempos de espera das chamadas recebidas e da avaliação prevista no Artigo 56.º.

3 - O número de chamadas recebidas deve conter a seguinte desagregação:

- a) Número de atendimentos relacionados apenas com o setor elétrico;
- b) Número de atendimentos relacionados apenas com o setor do gás natural;
- c) Número de atendimentos relacionados com ambos os setores;
- d) Número de outros atendimentos não enquadráveis nas categorias anteriores;
- e) Número de chamadas não atendidas.

## Artigo 51.º

### Obrigações de disponibilização do atendimento telefónico

1 - Os sistemas de atendimento telefónico devem ser dimensionados pelas entidades, ao longo do tempo, de modo a assegurar e manter um atendimento eficaz, devendo, para isso, ser tido em consideração o volume de chamadas recebidas.

2 - O atendimento telefónico deve permitir:

- a) A comunicação de leituras dos equipamentos de medição;
- b) A comunicação de avarias, para as entidades que atuem no setor elétrico;
- c) A comunicação de avarias e emergências, para as entidades que atuem no setor do gás natural;
- d) O atendimento comercial.

3 - As obrigações previstas nas alíneas a) a c) do número anterior, não se aplicam aos comercializadores quando as matérias a que estas alíneas se referem puderem ser tratadas diretamente com o operador de rede a cujas redes as instalações dos clientes estejam ligadas.

4 - O atendimento telefónico para comunicação de leituras não pode ter custos para o utilizador do serviço.

5 - O atendimento telefónico para comunicação de avarias no setor elétrico ou para comunicação de avarias e emergências, no setor do gás natural, deve estar permanentemente disponível e não pode ter custos para o utilizador do serviço.

6 - O custo de uma chamada para o atendimento telefónico comercial não pode ser superior ao de uma chamada local.

### Artigo 52.º

#### Obrigações de registo na comunicação de leituras

1 - As entidades obrigadas a dispor de atendimento telefónico para comunicação de leituras dos equipamentos de medição, bem como aquelas que optem por disponibilizar este serviço, devem registar:

- a) O número de chamadas recebidas para comunicação de leituras;
- b) O número total de leituras comunicadas;
- c) O número de leituras comunicadas automaticamente.

2 - As entidades que disponibilizem a comunicação de leituras através dos restantes meios de atendimento devem registar o número de leituras comunicadas, discriminando os meios de atendimento utilizados para tal.

### Artigo 53.º

#### Avaliação do desempenho no atendimento telefónico para comunicação de avarias

1 - As entidades, no âmbito do setor elétrico, obrigadas a dispor de atendimento telefónico para comunicação de avarias, bem como aquelas que optem por disponibilizar esta modalidade de atendimento, devem avaliar os seus desempenhos nesta matéria através de um indicador geral relativo ao tempo de espera.

2 - O indicador geral referido no número anterior é calculado através do quociente entre o número de chamadas atendidas que tiveram um tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos e o número total de chamadas.

3 - As chamadas a considerar para o indicador referido no número anterior são apenas as chamadas para comunicação de avarias.

4 - O tempo de espera a considerar para o indicador referido no n.º 2 corresponde à soma dos vários períodos durante a chamada em que o cliente não está a ser atendido pessoalmente ou por um menu eletrónico.

5 - A indicação de que a chamada se encontra em lista de espera não é considerada atendimento efetivo.

6 - As chamadas não atendidas por desistência do utilizador do serviço não são consideradas no número total de chamadas referido no n.º 2, desde que o tempo de espera tenha sido inferior ou igual a 60 segundos.

7 - Nas situações em que se proceda ao barramento do acesso ao atendimento telefónico, todas as chamadas barradas durante esse período devem ser consideradas como tendo um tempo de espera superior a 60 segundos.

8 - As entidades que disponibilizem o atendimento telefónico para comunicação de avarias devem garantir que o valor anual do indicador referido no n.º 2 é igual ou superior ao valor do padrão publicado pela ERSE.

#### Artigo 54.º

##### Avaliação do desempenho no atendimento telefónico para comunicação de avarias e emergências

1 - As entidades, no âmbito do setor do gás natural, obrigadas a dispor de atendimento telefónico para comunicação de avarias e emergências, bem como aquelas que optem por disponibilizar esta modalidade de atendimento, devem avaliar os seus desempenhos nesta matéria através de um indicador geral relativo ao tempo de espera.

2 - O indicador geral referido no número anterior é calculado através do quociente entre o número de chamadas atendidas que tiveram um tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos e o número total de chamadas.

3 - As chamadas a considerar para o indicador referido no número anterior são apenas as chamadas para comunicação de emergências e avarias.

4 - O tempo de espera a considerar para o indicador referido no n.º 2 corresponde à soma dos vários períodos durante a chamada em que o cliente não está a ser atendido pessoalmente ou por um menu eletrónico.



5 - A indicação de que a chamada se encontra em lista de espera não é considerada atendimento efetivo.

6 - As chamadas não atendidas por desistência do utilizador do serviço não são consideradas no número total de chamadas referido no n.º 2, desde que o tempo de espera tenha sido inferior ou igual a 60 segundos.

7 - Nas situações em que se proceda ao barramento do acesso ao atendimento telefónico, todas as chamadas barradas durante esse período devem ser consideradas como tendo um tempo de espera superior a 60 segundos.

8 - As entidades que disponibilizem o atendimento telefónico para comunicação de emergências e avarias devem garantir que o valor anual do indicador referido no n.º 2 é igual ou superior ao valor do padrão publicado pela ERSE.

### Artigo 55.º

#### Avaliação do desempenho no atendimento telefónico comercial

1 - As entidades obrigadas a dispor de atendimento telefónico comercial, bem como aquelas que optem por disponibilizar esta modalidade de atendimento, devem avaliar os seus desempenhos nesta matéria através de um indicador geral relativo ao tempo de espera.

2 - O indicador geral referido no número anterior é calculado através do quociente entre o número de chamadas atendidas que tiveram um tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos e o número total de chamadas.

3 - Excluem-se do cálculo do indicador referido no número anterior:

- a) As chamadas para comunicação de leituras de equipamentos de medição;
- b) As chamadas para comunicação de avarias, no âmbito do setor elétrico;
- c) As chamadas para comunicação de emergências e avarias, no âmbito do setor do gás natural.

4 - O tempo de espera a considerar para o indicador referido no n.º 2 corresponde à soma dos vários períodos durante a chamada em que o cliente não está a ser atendido pessoalmente ou por um menu eletrónico.

5 - A indicação de que a chamada se encontra em lista de espera não é considerada atendimento efetivo.

6 - As chamadas não atendidas por desistência do utilizador do serviço não são consideradas no número total de chamadas referido no n.º 2, desde que o tempo de espera tenha sido inferior ou igual a 60 segundos.

7 - Nas situações em que se proceda ao barramento do acesso ao atendimento telefónico, todas as chamadas barradas durante esse período devem ser consideradas como tendo um tempo de espera superior a 60 segundos.

8 - As entidades que disponibilizem o atendimento telefónico comercial devem garantir que o valor anual do indicador referido no n.º 2 é igual ou superior ao valor do padrão publicado pela ERSE.

### **Secção III**

#### **Pedidos de informação e reclamações**

##### **Artigo 56.º**

##### **Disposições gerais**

1 - Os operadores de redes e os comercializadores devem responder a todas as reclamações e pedidos de informação que lhes sejam dirigidos, independentemente da forma de apresentação.

2 - Consideram-se reclamações as comunicações em que o reclamante considera não terem sido devidamente acautelados os seus direitos ou satisfeitas as suas expectativas.

3 - Consideram-se pedidos de informações as comunicações em que se solicitam esclarecimentos e que impõem a necessidade de resposta, excluindo as solicitações de serviços.

4 - As entidades que pretendam apresentar reclamações ou pedidos de informação devem preferencialmente fazê-lo junto do respetivo comercializador.

5 - O pedido de informação ou a reclamação deve conter a identificação da entidade que o apresenta, as questões colocadas ou a descrição dos motivos reclamados, bem como elementos informativos facilitadores ou complementares para a caracterização da situação questionada ou reclamada.

6 - A receção de pedidos de informação e de reclamações deve ser assegurada em todas as modalidades de atendimento previstas no presente regulamento.

7 - Caso a reclamação não tenha sido integralmente decidida a favor das pretensões do reclamante, a entidade que recebeu a reclamação deve informar o reclamante relativamente ao seu direito de reclamação junto da ERSE e da possibilidade de recurso.

#### Artigo 57.º

##### Avaliação do desempenho na resposta a pedidos de informação apresentados por escrito

1 - Os operadores de redes, os operadores de infraestruturas e os comercializadores devem avaliar os seus desempenhos na resposta a pedidos de informação apresentados por escrito através de indicadores gerais relativos ao tempo de resposta.

2 - Para os operadores de redes de transporte e para os operadores de infraestruturas, o indicador geral corresponde ao tempo médio de resposta aos pedidos de informação apresentados por escrito, calculado pelo quociente entre a soma dos tempos de resposta aos pedidos de informação apresentados num determinado período e o número total de pedidos de informação apresentados no mesmo período que tenham tido resposta.

3 - Para os operadores de redes de distribuição e para os comercializadores, o indicador geral é calculado através do quociente entre o número de pedidos de informação apresentados por escrito num determinado período cuja resposta não excedeu 15 dias úteis e o número total de pedidos de informação apresentados por escrito no mesmo período.

4 - Os operadores de redes de distribuição e os comercializadores devem garantir que o valor anual do indicador referido no número anterior é igual ou superior ao valor do padrão publicado pela ERSE.

5 - Caso se verifique a impossibilidade de resposta por se tratar de um pedido de informação anónimo ou para o qual não são conhecidos meios de contacto da entidade que apresentou o pedido, deve considerar-se como respondido na data em que se identifique esta situação.

#### Artigo 58.º

##### Obrigações de registo no âmbito da resposta a pedidos de informação apresentados por escrito

1 - No que respeita à resposta a pedidos de informação apresentados por escrito, os operadores de redes de transporte e os operadores de infraestruturas devem registar:

- a) O número de pedidos de informação apresentados por escrito recebidos;
- b) O número de pedidos de informação apresentados por escrito respondidos;

- c) Para cada pedido de informação apresentado por escrito:
  - i) O tempo, em dias úteis, entre a receção do mesmo e o envio da respetiva resposta;
  - ii) O tema do pedido de informação apresentado por escrito.
  
- 2 - No que respeita à resposta a pedidos de informação apresentados por escrito, os operadores de redes de distribuição e os comercializadores devem registar:
  - a) O número de pedidos de informação apresentados por escrito recebidos;
  - b) O número de pedidos de informação apresentados por escrito respondidos num prazo superior a 15 dias úteis;
  - c) O número de pedidos de informação apresentados por escrito respondidos num prazo inferior ou igual a 15 dias úteis;
  - d) Para cada pedido de informação apresentado por escrito:
    - i) O tempo, em dias úteis, entre a receção do mesmo e o envio da respetiva resposta;
    - ii) O tema do pedido de informação apresentado por escrito.

### Artigo 59.º

#### Obrigações no âmbito da resposta a reclamações

- 1 - Os operadores de redes de distribuição e os comercializadores devem dar resposta às reclamações no prazo máximo de 15 dias úteis ou naquele que ficar definido no contrato, se inferior.
  
- 2 - Na impossibilidade do cumprimento do prazo máximo ou contratual por factos não imputáveis à entidade reclamada, esta deve informar naqueles prazos o reclamante, através de comunicação escrita, das diligências efetuadas, bem como dos factos que impossibilitam a resposta no prazo definido, indicando o prazo expectável da resposta final e, sempre que possível, uma pessoa para contacto.
  
- 3 - As respostas a reclamações que impliquem a intervenção conjunta ou a necessidade de coordenação entre os comercializadores e os operadores de redes, devem respeitar os meios de comunicação e procedimentos estabelecidos nos contratos de uso das redes ou contratos de uso das infraestruturas de forma a assegurar o cumprimento dos prazos referidos nos números 1, do prazo expectável de resposta referido no n.º 2 ou do conteúdo mínimo da comunicação escrita referida no n.º 2.

## Artigo 60.º

### Incumprimentos no âmbito da resposta a reclamações

1 - O reclamante tem direito de compensação quando ocorra qualquer dos seguintes incumprimentos, por facto não imputável ao reclamante:

- a) Incumprimento dos prazos referidos no Artigo 60.º;
- b) Inexistência de resposta à reclamação quando ultrapassado o prazo indicado como expectável nas situações referidas no n.º 2 - do Artigo 60.º, sem que a entidade reclamada tenha apresentado nova justificação;
- c) Incumprimento do conteúdo mínimo da comunicação escrita referida no n.º 2 - do Artigo 60.º.

2 - A apresentação sucessiva de reclamações sobre o mesmo facto só pode ter efeitos cumulativos, para efeitos de pagamento de compensações, desde que tenham sido ultrapassados os prazos para resposta às reclamações anteriormente apresentadas.

## Artigo 61.º

### Avaliação de desempenho na resposta a reclamações

1 - Os operadores de redes de transporte e os operadores de infraestruturas devem avaliar os seus desempenhos na resposta a reclamações apresentadas por escrito através de um indicador geral relativo ao tempo de resposta.

2 - Para os operadores de redes de transporte e para os operadores de infraestruturas, o indicador geral referido no número anterior corresponde ao tempo médio de resposta a reclamações, 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.

## Artigo 62.º

### Obrigações de registo no âmbito da resposta a reclamações

1 - Os operadores de redes, os operadores de infraestruturas e os comercializadores devem manter um registo auditável do conteúdo das reclamações apresentadas e das respetivas respostas, independentemente do meio pelo qual foram apresentadas e respondidas.

2 - No que respeita à resposta a reclamações, os operadores de redes de transporte e os operadores de infraestruturas devem registar:

- a) O número de reclamações recebidas;
- b) O número de reclamações respondidas;
- c) Para cada reclamação:
  - i) O tempo, em dias úteis, entre a receção da mesma e o envio da respetiva resposta;
  - ii) O tema da reclamação.

3 - Os operadores de redes de transporte devem registar a informação prevista no número anterior discriminando entre a atividade de transporte e a atividade de gestão técnica global do sistema, no setor do gás natural, ou a atividade de gestão global do sistema, no setor elétrico.

4 - No que respeita à resposta a reclamações, os operadores de redes de distribuição e os comercializadores devem registar:

- a) O número de reclamações recebidas;
- b) O número de reclamações respondidas fora dos prazos referidos no Artigo 60.º;
- c) O número de reclamações respondidas dentro dos prazos referidos no Artigo 60.º;
- d) Para cada reclamação:
  - i) O tempo, em dias úteis, entre a receção da mesma e o envio da respetiva resposta;
  - ii) O tema da reclamação.
- e) O número de comunicações escritas referidas no n.º 2 - do Artigo 60.º;
- f) O número de compensações pagas;
- g) O montante pago em compensações.

### Artigo 63.º

#### Reclamações relativas a faturação

1 - No caso de reclamações relativas a faturação, os operadores de redes de distribuição ou os comercializadores devem, nos prazos que lhes sejam aplicáveis nos termos do Artigo 60.º adotar um dos seguintes procedimentos:

- a) Dar conhecimento ao reclamante da informação necessária para o esclarecimento da situação reclamada, designadamente os elementos necessários à compreensão dos valores faturados, elementos associados à leitura do contador, bem como o resultado da apreciação da reclamação;
- b) Propor ao reclamante a realização de uma reunião ou de um contacto telefónico direto para promover o completo esclarecimento do assunto.

2 - A apresentação de reclamações sobre faturação determina a suspensão de eventuais ordens de interrupção do fornecimento por falta de pagamento da fatura reclamada, até à apreciação da reclamação, desde que acompanhada de informações concretas e objetivas que coloquem em evidência a possibilidade de ter ocorrido um erro de faturação.

3 - Nas situações previstas no número anterior, os comercializadores devem dar conhecimento ao reclamante de que eventuais ordens de interrupção se suspendem até à apreciação da reclamação, relativamente à fatura reclamada, sem prejuízo do pagamento parcial atempado de valores subsequentes não reclamados.

4 - Os comercializadores devem referir nos contratos com os clientes as eventuais indemnizações e as disposições sobre reembolsos aplicáveis em caso de faturação fora da periodicidade prevista contratualmente.

#### Artigo 64.º

##### Reclamações relativas ao funcionamento de equipamento de medição

1 - A apresentação de reclamações relativas ao funcionamento de equipamento de medição deve ser acompanhada da descrição de factos que evidenciem a possibilidade do equipamento de medição poder estar a funcionar fora das margens de erro estabelecidas na legislação e regulamentação aplicáveis.

2 - Caso a reclamação seja apresentada a um comercializador, este deve solicitar ao operador de rede a cuja rede está ligada a instalação referida na reclamação, a realização das ações previstas no presente artigo.

3 - O operador de rede deve, no prazo de 15 dias úteis após a apresentação da reclamação, acordar com o reclamante a realização de uma visita combinada para verificar o funcionamento do equipamento de medição.

4 - Na sequência da visita combinada referida no número anterior deve ser comunicada ao reclamante a seguinte informação, fundamentada e de forma clara:

- a) A data de intervenção;
- b) A descrição da anomalia verificada, se for confirmada a sua existência;
- c) As diligências técnicas efetuadas para a verificação da anomalia, com dados quantificados sempre que aplicável.
- d) A possibilidade de requerer, nos termos do RRC, uma verificação extraordinária do equipamento de medição caso persistam dúvidas sobre a possibilidade do equipamento de

medição poder estar a funcionar fora das margens de erro estabelecidas na legislação e regulamentação aplicáveis;

- e) Os encargos em que incorre no caso de requerer uma verificação extraordinária e esta confirmar que o equipamento de medição se encontra a funcionar dentro das margens de erro estabelecidas na legislação e regulamentação aplicáveis.

5 - A informação referida no número anterior deve ser entregue ao cliente no momento da visita combinada referida no n.º 2 - ou enviada posteriormente num prazo não superior a 5 dias úteis.

6 - Se, após a intervenção do operador de rede, persistirem dúvidas sobre a possibilidade do equipamento de medição poder estar a funcionar fora das margens de erro estabelecidas na legislação e regulamentação aplicáveis, o reclamante pode exigir a realização de uma verificação extraordinária, nos termos previstos no RRC.

7 - O operador de rede deve comunicar com o comercializador de forma a assegurar que o reclamante recebe a informação referida no número 4 -.

### Artigo 65.º

#### Reclamações relativas à qualidade da energia elétrica

1 - A apresentação de reclamações relativas à qualidade da energia elétrica deve ser acompanhada da descrição de factos indiciadores de que os parâmetros de qualidade da energia elétrica se encontram fora dos limites regulamentares.

2 - Caso a reclamação seja apresentada a um comercializador, este deve solicitar ao operador de rede a cujas redes está ligada a instalação referida na reclamação, a realização das ações previstas no presente artigo.

3 - O operador de rede deve, no prazo de 15 dias úteis após a apresentação da reclamação, adotar um dos seguintes procedimentos:

- a) Dar conhecimento por escrito ao cliente, preferencialmente através do respetivo comercializador, das razões justificativas da falta de qualidade da energia elétrica, caso sejam conhecidas, das ações corretivas a adotar e do respetivo prazo de implementação;
- b) Acordar com o reclamante a realização de uma visita combinada para verificar, no local, as características da energia elétrica e analisar as causas da eventual falta de qualidade da energia elétrica.

4 - Caso a visita combinada referida na alínea b) do número anterior não permita a identificação das causas da falta de qualidade da energia elétrica, o operador de rede deve promover a



realização de medições, durante o tempo necessário, para recolher informação que lhe permita uma avaliação completa e objetiva da situação.

5 - Previamente à realização das medições o cliente deve ser informado dos custos que eventualmente poderá ter de suportar.

6 - Após a finalização das medições consideradas necessárias, o operador de rede deve comunicar com o comercializador de forma a assegurar que o reclamante é informado sobre os resultados obtidos e, em caso de comprovação do incumprimento dos limites regulamentares, quais as ações corretivas a adotar e respetivo prazo de implementação.

7 - Os procedimentos a observar na realização das medições complementares são publicados pela ERSE no MPQS.

8 - Os operadores de redes devem suportar todos os custos de investigação decorrentes de reclamações relativas à qualidade da energia elétrica.

9 - Quando se verifique que os requisitos mínimos de qualidade são observados, ou não o são por razões imputáveis ao reclamante ou ao cliente da instalação referida na reclamação, o operador de rede deve ser reembolsado pelo reclamante ou pelo cliente da instalação referida na reclamação, através do comercializador, dos custos referidos no número anterior, até ao valor limite publicado pela ERSE.

#### Artigo 66.º

##### Reclamações relativas às características do fornecimento de gás natural

1 - A apresentação de reclamações relativas às características do fornecimento de gás natural deve ser acompanhada da descrição de factos indiciadores de que as mesmas se encontram fora das tolerâncias regulamentarmente definidas.

2 - O operador de rede deve, no prazo de 15 dias úteis após a apresentação da reclamação, adotar um dos seguintes procedimentos:

- a) Dar conhecimento por escrito ao reclamante, diretamente ou através do respetivo comercializador, das razões justificativas da falta de qualidade do fornecimento de gás natural, caso sejam conhecidas, das ações corretivas a adotar e do respetivo prazo de implementação;
- b) Acordar com o reclamante a realização de uma visita combinada para verificar a instalação referida na reclamação e efetuar as diligências ao seu alcance para identificar a causa dos factos reclamados.

3 - Caso a visita combinada referida na alínea b) do número anterior comprove a falta de qualidade do fornecimento de gás natural, deve ser dado conhecimento ao reclamante, preferencialmente através do comercializador, do seguinte:

- a) Informação detalhada que caracterize a não conformidade dos parâmetros do gás natural fornecido ou da pressão.
- b) Período durante o qual o fornecimento foi efetuado de forma deficiente.
- c) Ações corretivas e preventivas previstas ou em curso, bem como o respetivo prazo de implementação.

4 - No caso da visita combinada referida na alínea b) do número 2 - não confirmar o incumprimento das características regulamentares do gás natural fornecido ou dos níveis de pressão, esta informação deve ser comunicada ao reclamante, preferencialmente através do comercializador, acompanhada da descrição detalhada das diligências efetuadas que conduziram a essa conclusão e, sempre que possível, incluindo informações quantitativas sobre as matérias objeto de reclamação.

#### Artigo 67.º

#### Registos do cliente

As informações recolhidas por sistemas de registo e medida da qualidade de serviço instalados pelos clientes podem constituir meio de prova nas reclamações, desde que os equipamentos estejam devidamente selados e calibrados por entidade competente, nos termos da legislação aplicável.

## **Capítulo VIII**

### **Serviços prestados nas instalações dos clientes**

#### Artigo 68.º

##### Ativação de fornecimento

Para efeitos de aplicação deste regulamento, considera-se ativação de fornecimento a realização das operações necessárias, incluindo a intervenção do operador de rede de distribuição, que permita 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.

#### Artigo 69.º

##### Obrigações e incumprimentos relativos à ativação de fornecimento

- 1 - Os comercializadores devem garantir que as solicitações dos clientes para a realização da ativação de fornecimento são comunicadas aos operadores de redes respetivos até ao final do dia útil seguinte após a solicitação.
- 2 - Quando a presença do cliente seja necessária para a realização de uma ativação de fornecimento que envolva apenas ações simples, os operadores de redes de distribuição devem garantir que a visita combinada para ativação de fornecimento é agendada para uma data nos 3 dias úteis seguintes à data em que a solicitação de ativação lhes é comunicada, a menos que o cliente expressamente solicite uma data para a ativação de fornecimento que ultrapasse 4 dias úteis desde o momento da sua solicitação ao comercializador.
- 3 - O incumprimento dos prazos referidos nos números 1 - e 2 - por facto não imputável ao cliente, confere ao cliente o direito de compensação.

#### Artigo 70.º

##### Obrigações de registo relativas às ativações de fornecimento

- 1 - No que respeita às ativações de fornecimento, os comercializadores devem registar:
  - a) O número de solicitações dos clientes para a realização da ativação do fornecimento;
  - b) O número de comunicações aos operadores de redes realizadas até ao final do dia útil seguinte após a solicitação;
  - c) O número de comunicações aos operadores de redes realizadas depois do final do dia útil seguinte após a solicitação;

- d) Para cada solicitação de ativação de fornecimento, o tempo, em dias úteis, entre a receção da mesma e a respetiva comunicação ao operador de rede;
- e) O número de situações em que o cliente expressamente solicite uma data para a ativação de fornecimento que ultrapasse 4 dias úteis desde o momento da sua solicitação ao comercializador.
- f) O número de compensações pagas.

2 - No que respeita às ativações de fornecimento, os operadores de redes de distribuição devem registar:

- a) O número de comunicações por parte dos comercializadores para agendamento de ativações de fornecimento;
- b) O número de ativações de fornecimento agendadas para uma data nos 3 dias úteis seguintes à data em que a solicitação de ativação lhes é comunicada;
- c) O número de ativações de fornecimento agendadas para uma data após os 3 dias úteis seguintes à data em que a solicitação de ativação lhes é comunicada, excluindo as situações excecionadas no n.º 2 - do Artigo 70.º;
- d) Para cada comunicação, o tempo, em dias úteis, entre a receção da mesma e a respetiva data de agendamento;
- e) O número de ativações de fornecimento concretizadas;
- f) O número de ativações de fornecimento concretizadas, que envolvam apenas ações simples;
- g) O número de compensações pagas.

### Artigo 71.º

#### Visita combinada

1 - Considera-se visita combinada a deslocação do operador de rede de distribuição a uma instalação de utilização em que é necessária a presença do cliente, ou do requisitante de ligação à rede, e em que é acordado um intervalo de tempo para o seu início.

2 - Para efeitos do número anterior excluem-se as assistências técnicas conforme definidas no Artigo 79.º, as leituras de ciclo e as leituras fora de ciclo.

## Artigo 72.º

### Agendamento da visita combinada

- 1 - O agendamento da visita combinada é feito por acordo entre:
  - a) O requisitante de ligação à rede e o operador de rede de distribuição a cuja rede se pretende ligar;
  - b) O cliente e o respetivo comercializador nas restantes situações.
  
- 2 - No âmbito do setor elétrico, o cliente pode acordar a visita combinada diretamente com o respetivo operador de rede, nos termos do RRCGN, nas matérias relativas a:
  - a) Ligações às redes;
  - b) Leitura, verificação ou substituição dos equipamentos de medição;
  - c) Verificação das características da energia elétrica, no âmbito de reclamações relativas à qualidade da energia elétrica;
  - d) Reposição de fornecimento quando a interrupção não tiver sido solicitada pelo comercializador que assegura o fornecimento à instalação consumidora.
  
- 3 - No âmbito do setor do gás natural, o cliente pode acordar a visita combinada diretamente com o respetivo operador de rede, nos termos do RRCGN, nas matérias relativas a:
  - a) Ligações às redes;
  - b) Leitura, verificação ou substituição dos equipamentos de medição;
  - c) Verificação das características do fornecimento de gás natural, no âmbito de reclamações relativas às características do fornecimento de gás natural;
  - d) Reposição de fornecimento quando a interrupção não tiver sido solicitada pelo comercializador que assegura o fornecimento à instalação consumidora.
  
- 4 - O cliente, ou o requisitante de ligação à rede, deve ser previamente informado de todos os encargos associados à visita combinada, bem como do direito a eventuais compensações.
  
- 5 - O cliente, ou o requisitante de ligação à rede, tem direito a agendar visitas combinadas em que o início da visita ocorra num intervalo de tempo com uma duração que não pode ser superior a 2 horas e 30 minutos.
  
- 6 - Qualquer das partes pode efetuar o cancelamento ou o reagendamento da visita combinada, devendo fazê-lo através de um canal de comunicação que permita garantir a tomada de conhecimento imediato pela outra parte.

7 - O cancelamento ou o reagendamento da visita combinada deve ser realizado até às 17h00 do dia útil anterior.

### Artigo 73.º

#### Incumprimentos no âmbito da visita combinada

1 - O incumprimento do intervalo acordado com o cliente, ou com o requisitante de ligação à rede, para início da visita combinada confere a estes o direito de compensação.

2 - O operador de rede de distribuição, tendo comparecido no intervalo acordado para a visita combinada, tem direito de compensação nos seguintes casos:

- a) Ausência, na instalação de utilização, do requisitante de ligação à rede;
- b) Ausência, na instalação de utilização, do cliente, nas restantes situações.

3 - A compensação referida na alínea a) do número anterior é paga pelo requisitante da ligação à rede.

4 - A compensação referida na alínea b) do n.º 2 - é paga pelo comercializador.

5 - O incumprimento do prazo para cancelamento ou reagendamento da visita combinada por parte do operador de rede de distribuição ou do comercializador confere ao cliente ou requisitante de ligação à rede o direito de compensação.

6 - O incumprimento do prazo para cancelamento ou reagendamento da visita combinada por parte do requisitante de ligação à rede, confere ao operador de rede de distribuição o direito de compensação, a qual é paga pelo requisitante de ligação à rede.

7 - O incumprimento do prazo para cancelamento ou reagendamento da visita combinada por parte do cliente confere ao operador de rede de distribuição o direito de compensação, a qual é paga pelo comercializador.

### Artigo 74.º

#### Obrigações de registo relativas às visitas combinadas

No que respeita às visitas combinadas, os comercializadores, em relação aos seus clientes, e os operadores de redes de distribuição devem registar:

- a) O número de visitas combinadas agendadas;
- b) O número de visitas combinadas realizadas fora do intervalo acordado;
- c) O número de visitas combinadas realizadas dentro do intervalo acordado;

- d) O número total de visitas combinadas não realizadas;
- e) O número de visitas combinadas não realizadas por ausência do operador de rede de distribuição;
- f) O número de visitas combinadas não realizadas por ausência do cliente;
- g) O número de cancelamentos ou reagendamentos de visitas combinadas efetuados após as 17h00 do dia útil anterior pelo operador de rede de distribuição;
- h) O número de cancelamentos ou reagendamentos de visitas combinadas efetuados após as 17h00 do dia útil anterior pelo cliente ou comercializador;
- i) O número de cancelamentos ou reagendamentos de visitas combinadas efetuados até às 17h00 do dia útil anterior pelo operador de rede de distribuição;
- j) O número de cancelamentos ou reagendamentos de visitas combinadas efetuados até às 17h00 do dia útil anterior pelo cliente ou comercializador;
- k) O número de compensações pagas aos clientes;
- l) O número de compensações pagas pelos clientes.

#### Artigo 75.º

##### Resposta a situações de emergência no setor do gás natural

- 1 - Consideram-se situações de emergência as situações em que possa estar em causa a segurança de pessoas ou bens.
- 2 - Os operadores de redes do setor do gás natural devem disponibilizar serviços de resposta a situações de emergência.
- 3 - O tempo de resposta a situações de emergência é o período que medeia entre a comunicação da situação de emergência ao operador de rede e a chegada ao local.

#### Artigo 76.º

##### Avaliação do desempenho na resposta a situações de emergência no setor do gás natural

- 1 - Os operadores de redes do setor do gás natural devem avaliar os seus desempenhos na resposta a situações de emergência através de um indicador geral relativo ao tempo de resposta.
- 2 - Para o operador de rede de transporte, o indicador geral referido no número anterior é calculado através do quociente entre o número de situações em que o tempo de resposta foi inferior ou igual a 90 minutos e o número total de comunicações de situações de emergência.

3 - O operador de rede de transporte deve garantir que o valor anual do indicador é igual ou superior ao valor do padrão publicado pela ERSE.

4 - Para os operadores de redes de distribuição, o indicador geral referido no número 2 - é calculado através do quociente entre o número de situações em que o tempo de resposta foi inferior ou igual a 60 minutos e o número total de comunicações de situações de emergência.

5 - Os operadores de redes de distribuição devem garantir que o valor anual do indicador é igual ou superior ao valor do padrão publicado pela ERSE.

#### Artigo 77.º

##### Obrigações de registo no âmbito da resposta a situações de emergência no setor do gás natural

No que respeita à resposta a situações de emergência no setor do gás natural, os operadores de redes devem registar:

- a) O número de comunicações de situações de emergência nas suas redes;
- b) O número de situações de emergência com tempo de resposta inferior ou igual a 90 minutos, para o operador de rede de transporte;
- c) O número de situações de emergência com tempo de resposta inferior ou igual a 60 minutos, para os operadores de redes de distribuição.

#### Artigo 78.º

##### Assistência técnica a avaria na alimentação individual da instalação do cliente

1 - Considera-se assistência técnica a avaria na alimentação individual da instalação do cliente, abreviadamente denominada “assistência técnica”, a deslocação do operador de rede de distribuição à instalação de um cliente na sequência de uma comunicação de avaria respeitante à rede da sua responsabilidade.

2 - Para efeitos do presente artigo e no âmbito do setor elétrico, considera-se que a alimentação individual da instalação do cliente consiste na infraestrutura por onde transita em exclusivo a energia elétrica consumida pelo cliente e que termina na origem da instalação de utilização, nos termos da regulamentação técnica aplicável.

3 - Para efeitos do presente artigo e no âmbito do setor do gás natural, considera-se que a alimentação individual da instalação do cliente consiste na infraestrutura por onde transita em exclusivo o gás natural consumido pelo cliente e que termina na origem da instalação de utilização, nos termos da regulamentação técnica aplicável.



### Artigo 79.º

#### Obrigações no âmbito da assistência técnica a avaria na alimentação individual da instalação do cliente

- 1 - A entidade que receba a comunicação de avaria deve informar o cliente sobre a atuação mais adequada à situação descrita, no sentido de, sendo possível, evitar a deslocação do operador de rede de distribuição à instalação do cliente.
- 2 - Caso seja necessária a deslocação, a chegada à instalação do cliente deve ocorrer nos seguintes prazos, após comunicação ao operador de rede de distribuição:
  - a) 2 horas para clientes prioritários;
  - b) 4 horas para os restantes clientes.
- 3 - Para os clientes domésticos que não sejam clientes prioritários, a contagem dos prazos definidos no número anterior suspende-se das 2h00 às 6h00, independentemente do momento em que ocorre a comunicação de avaria.
- 4 - O operador de rede de distribuição 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.
- 5 - O cliente pode solicitar que a assistência técnica seja realizada fora dos prazos previstos no n.º 2 -, devendo, nessas situações, a assistência técnica passar a ser tratada como visita combinada.
- 6 - O operador de rede de distribuição pode não realizar a assistência técnica nas situações em que comprovadamente tal não se justifique, cabendo-lhe o ónus da prova.

### Artigo 80.º

#### Incumprimentos no âmbito da assistência técnica a avaria na alimentação individual da instalação do cliente

- 1 - O incumprimento por parte do operador de rede de distribuição dos prazos referidos no n.º 2 -do Artigo 80.º confere ao cliente o direito de compensação.
- 2 - Caso se verifique que a avaria se situa na instalação de utilização do cliente ou na alimentação individual da instalação do cliente, e que a mesma não é da responsabilidade do operador de rede de distribuição, o operador de rede de distribuição tem direito de compensação.

3 - Caso o cliente esteja ausente da sua instalação no momento de chegada ao local do operador de rede de distribuição e tendo este informado o cliente sobre a hora limite a que poderia chegar ao local, o operador de rede de distribuição deve tentar entrar em contacto com o cliente e, caso não o consiga fazer, tem direito de compensação.

### Artigo 81.º

#### Obrigações de registo no âmbito da assistência técnica a avaria na alimentação individual da instalação do cliente

1 - No que respeita às assistências técnicas, os operadores de redes de distribuição devem registar:

- a) O número total de comunicações de avarias na alimentação individual das instalações dos clientes;
- b) O número de comunicações de avarias na alimentação individual das instalações dos clientes que originaram assistências técnicas;
- c) O número de assistências técnicas a instalações de clientes prioritários com tempo de chegada ao local superior a 2 horas;
- d) O número de assistências técnicas a instalações de clientes prioritários com tempo de chegada ao local inferior ou igual a 2 horas;
- e) O número de assistências técnicas a instalações de clientes não prioritários com tempo de chegada ao local superior a 4 horas;
- f) O número de assistências técnicas a instalações de clientes não prioritários com tempo de chegada ao local inferior ou igual a 4 horas;
- g) O número de solicitações de clientes para a realização da assistência técnica fora dos prazos previstos;
- h) O número de assistências técnicas não realizadas;
- i) O número de assistências técnicas não realizadas por ausência do cliente;
- j) O número de assistências técnicas em que a avaria não é da responsabilidade do operador de rede de distribuição;
- k) O número de compensações pagas;
- l) O número de compensações recebidas.

## Artigo 82.º

### Avaliação do desempenho na frequência da leitura de equipamentos de medição

- 1 - Os operadores de redes de distribuição devem avaliar os seus desempenhos em relação à frequência da leitura de equipamentos de medição através de indicadores gerais relativos ao intervalo entre leituras consecutivas.
- 2 - Para os operadores de redes de distribuição do setor elétrico, o indicador geral é calculado através do quociente entre o número de leituras com intervalo face à leitura anterior inferior ou igual a 96 dias e o número total de leituras.
- 3 - Para os operadores de redes de distribuição do setor do gás natural, o indicador geral é calculado através do quociente entre o número de leituras com intervalo face à leitura anterior inferior ou igual a 64 dias e o número total de leituras.
- 4 - O indicador previsto no n.º 2 - aplica-se apenas aos equipamentos de medição em BTN, independentemente da sua acessibilidade, e considera quer as leituras efetuadas diretamente pelo operador de rede de distribuição quer as leituras comunicadas ao operador de rede de distribuição pelos clientes ou pelos comercializadores.
- 5 - O indicador previsto no n.º 3 - aplica-se apenas aos equipamentos de medição de clientes com consumo anual inferior ou igual a 10 000 m<sup>3</sup> (n), independentemente da sua acessibilidade, e considera quer as leituras efetuadas diretamente pelo operador de rede de distribuição quer as leituras comunicadas ao operador de rede de distribuição pelos clientes ou pelos comercializadores.
- 6 - Os operadores de redes de distribuição devem garantir que o valor anual do indicador é igual ou superior ao valor do padrão publicado pela ERSE.
- 7 - Para efeitos de cálculo do valor anual referido no número anterior, todas as leituras realizadas nesse período são consideradas no cálculo do indicador, independentemente da leitura anterior ter ou não ocorrido nesse período.

## Artigo 83.º

### Obrigações de registo relativas à frequência da leitura de equipamentos de medição

- 1 - No que respeita à frequência da leitura de equipamentos de medição, os operadores de redes de distribuição do setor elétrico devem registar, para clientes em BTN:
  - a) O número de contadores com contrato ativo;
  - b) O número de leituras realizadas pelo operador de rede de distribuição;

- c) O número de leituras fornecidas pelos clientes ou comercializadores;
- d) O número de estimativas utilizadas para faturação;
- e) O número de leituras com intervalo face à leitura anterior inferior ou igual a 96 dias;
- f) O número de leituras por intervalo de leituras consecutivas, expresso em dias.

2 - No que respeita à frequência da leitura de equipamentos de medição, os operadores de redes de distribuição do setor do gás natural devem registar, para clientes com consumo anual inferior ou igual a 10 000 m<sup>3</sup> (n):

- a) O número de contadores com contrato ativo;
- b) O número de leituras realizadas pelo operador de rede de distribuição;
- c) O número de leituras fornecidas pelos clientes ou comercializadores;
- d) O número de estimativas utilizadas para faturação;
- e) O número de leituras com intervalo face à leitura anterior inferior ou igual a 64 dias;
- f) O número de leituras por intervalo de leituras consecutivas, expresso em dias.

#### Artigo 84.º

##### Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente

1 - Os factos imputáveis ao cliente que podem conduzir à interrupção do fornecimento são estabelecidos no RRCEE, para o setor elétrico, e no RRCGN, para o setor do gás natural.

2 - O restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente pode ser realizado remotamente, quando as condições técnicas o permitam, ou através da deslocação do operador de rede de distribuição à instalação do cliente cujo fornecimento foi interrompido.

#### Artigo 85.º

##### Obrigações relativas ao restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente

1 - As obrigações relativas ao restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente aplicam-se quando a situação que deu origem àquela interrupção do fornecimento estiver sanada.

2 - Para efeitos do número anterior, quando sejam devidos pagamentos considera-se sanada a situação após boa cobrança dos montantes em dívida.

3 - Quando a situação que deu origem à interrupção do fornecimento por facto imputável ao cliente seja sanada com o comercializador, este deve comunicar ao operador de rede de distribuição respetivo que a situação que deu origem à interrupção do fornecimento se encontra sanada, para que este possa proceder ao restabelecimento do fornecimento.

4 - O comercializador deve realizar a comunicação ao operador de rede de distribuição referida no número anterior no prazo máximo de 30 minutos, a contar do momento em que o comercializador toma conhecimento de que a situação está sanada.

5 - Caso seja necessária a deslocação do operador de rede de distribuição para a realização do restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente, os operadores de redes de distribuição devem garantir que a chegada à instalação do cliente ocorre nos seguintes prazos máximos, a contar do momento em que o operador de rede de distribuição toma conhecimento de que a situação está sanada:

- a) Doze horas para clientes domésticos;
- b) Oito horas para clientes não domésticos;
- c) Quatro horas caso o cliente solicite expressamente o restabelecimento urgente e pague o preço adicional fixado nos termos do RRCEE, para o setor elétrico, ou do RRCGN, para o setor do gás natural.

6 - O incumprimento, pelo comercializador, do prazo referido no n.º 4 - confere ao comercializador o dever de compensação ao cliente.

7 - O incumprimento, pelo operador de rede de distribuição, do prazo referido no n.º 5 - confere ao operador de rede de distribuição o dever de compensação ao cliente.

8 - A contagem dos prazos definidos no n.º 5 - suspende-se das 2h00 às 6h00, exceto para os clientes prioritários.

9 - A informação sobre os prazos e os preços aplicáveis deve constar do pré-aviso de interrupção previsto no RRCEE, para o setor elétrico, e no RRCGN, para o setor do gás natural.

10 - O operador de rede de distribuição deve informar o cliente da hora limite a que poderá chegar à instalação do cliente.

11 - O cliente pode solicitar que o restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente seja realizado fora dos prazos previstos no n.º 5 -, devendo, nessas situações, o restabelecimento do fornecimento após facto imputável ao cliente passar a ser tratado como visita combinada.

12 - Os prazos definidos no n.º 5 - só se aplicam nas situações em que o restabelecimento do fornecimento envolva ações simples por parte do operador de rede de distribuição, devendo, nas restantes situações, o restabelecimento do fornecimento passar a ser tratado como visita combinada.

13 - O serviço de restabelecimento do fornecimento, incluindo a modalidade de restabelecimento urgente, deve ser disponibilizado pelos operadores de redes de distribuição, no mínimo, nos seguintes horários:

- a) Dias úteis, das 8h00 às 24h00, para clientes domésticos;
- b) Todos os dias, das 8h00 às 24h00, para clientes não domésticos.

14 - Os operadores de redes de distribuição podem realizar restabelecimentos do fornecimento fora dos horários definidos no número anterior e podem oferecer outros horários mais favoráveis para os clientes.

#### Artigo 86.º

##### Obrigações de registo relativas ao restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente

1 - No âmbito do restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente, os comercializadores devem registar:

- a) O número de interrupções do fornecimento por factos imputáveis aos seus clientes;
- b) O número de situações sanadas pelos clientes com o comercializador, no âmbito do n.º 3 - do Artigo 86.º;
- c) O número de solicitações de clientes para restabelecimento do fornecimento, excluindo restabelecimentos urgentes;
- d) O número de solicitações expressas de restabelecimento urgente do fornecimento;
- e) O número de comunicações ao operador de rede de distribuição, no âmbito do n.º 4 - do Artigo 86.º, que excederam o prazo máximo de 30 minutos;
- f) O número de comunicações ao operador de rede de distribuição, no âmbito do n.º 4 - do Artigo 86.º, que cumpriram o prazo máximo de 30 minutos;
- g) Para cada comunicação ao operador de rede de distribuição, no âmbito do n.º 4 - do Artigo 86.º, o tempo, em minutos, de realização da mesma;
- h) O número de restabelecimentos do fornecimento aos seus clientes, no âmbito do n.º 5 - do Artigo 86.º, que excederam os prazos estabelecidos;

- i) O número de restabelecimentos do fornecimento aos seus clientes, no âmbito do n.º 5 - do Artigo 86.º, que cumpriram os prazos estabelecidos;
- j) O montante de encargos cobrados a clientes por restabelecimento urgente do fornecimento;
- k) O número de restabelecimentos do fornecimento realizados fora dos prazos previstos no n.º 5 - do Artigo 86.º por solicitação expressa do cliente;
- l) O número de compensações pagas.

2 - No âmbito do restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente, os operadores de redes de distribuição devem registar:

- a) O número de interrupções do fornecimento por facto imputável ao cliente;
- b) O número de interrupções do fornecimento por facto imputável ao cliente solicitadas por comercializadores;
- c) O número de solicitações de restabelecimento do fornecimento, excluindo restabelecimentos urgentes;
- d) O número de solicitações expressas de restabelecimento urgente do fornecimento;
- e) O número de comunicações dos comercializadores, no âmbito do n.º 4 - do Artigo 86.º;
- f) O número de restabelecimentos do fornecimento, no âmbito do n.º 5 - do Artigo 86.º, que excederam os prazos estabelecidos;
- g) O número de restabelecimentos do fornecimento, no âmbito do n.º 5 - do Artigo 86.º, que cumpriram os prazos estabelecidos;
- h) O montante de encargos cobrados por restabelecimento urgente do fornecimento.
- i) O número de restabelecimentos do fornecimento realizados fora dos prazos previstos no n.º 5 - do Artigo 86.º por solicitação expressa do cliente;
- j) O número de restabelecimentos do fornecimento anulados;
- k) O número de restabelecimentos do fornecimento não realizados por facto não imputável ao operador de rede de distribuição;
- l) O número de compensações pagas.

### Artigo 87.º

#### Desativação de fornecimento

Para efeitos de aplicação deste regulamento, considera-se desativação de fornecimento a realização das operações necessárias, incluindo a intervenção do operador de rede de

distribuição, que permita o fim do fornecimento a uma instalação de utilização que esteja a ser abastecida, na sequência da denúncia de um contrato de fornecimento com um comercializador.

### Artigo 88.º

#### Obrigações e incumprimentos relativos à desativação de fornecimento

- 1 - Os comercializadores devem garantir que as solicitações dos clientes para a realização da desativação de fornecimento são comunicadas aos operadores de redes respetivos até ao final do dia útil seguinte após a solicitação.
- 2 - Nas situações em que a presença do cliente seja necessária para a realização de uma desativação que envolva apenas ações simples, os operadores de redes de distribuição devem garantir que a visita combinada para desativação de fornecimento é agendada para uma data nos 3 dias úteis seguintes à data em que a solicitação de desativação lhes é comunicada, a menos que o cliente expressamente solicite uma data para a desativação de fornecimento que ultrapasse 4 dias úteis.
- 3 - O incumprimento dos prazos referidos nos números 1 - e 2 - por facto não imputável ao cliente, confere ao cliente o direito de compensação.

### Artigo 89.º

#### Obrigações de registo relativas às desativações de fornecimento

- 1 - No que respeita às desativações de fornecimento, os comercializadores devem registar:
  - a) O número de solicitações dos clientes para a realização da desativação do fornecimento;
  - b) O número de comunicações aos operadores de rede realizadas até ao final do dia útil seguinte após a solicitação;
  - c) O número de comunicações aos operadores de rede realizadas depois do final do dia útil seguinte após a solicitação;
  - d) Para cada solicitação de desativação de fornecimento, o tempo, em dias úteis, entre a receção da mesma e a respetiva comunicação ao operador de rede;
  - e) O número de situações em que o cliente expressamente solicite uma data para a desativação de fornecimento que ultrapasse 4 dias úteis desde o momento da sua solicitação ao comercializador.
  - f) O número de compensações pagas.
- 2 - No que respeita às desativações de fornecimento, os operadores de redes de distribuição devem registar:



- a) O número de comunicações por parte dos comercializadores para agendamento de desativações de fornecimento;
- b) O número de desativações de fornecimento agendadas para uma data nos 3 dias úteis seguintes à data em que a solicitação de desativação lhes é comunicada;
- c) O número de desativações de fornecimento agendadas para uma data após os 3 dias úteis seguintes à data em que a solicitação de desativação lhes é comunicada, excluindo as situações excecionadas no n.º 2 - do Artigo 89.º;
- d) Para cada comunicação, o tempo, em dias úteis, entre a receção da mesma e a respetiva data de agendamento;
- e) O número de desativações de fornecimento concretizadas;
- f) O número de desativações de fornecimento concretizadas, que envolvam apenas ações simples;
- g) O número de compensações pagas.



## Capítulo IX

### Compensações por incumprimentos

#### Artigo 90.º

##### Compensações e proveitos das atividades reguladas

- 1 - O cálculo dos montantes associados aos pagamentos das compensações está sujeito à verificação obrigatória por parte das auditorias estabelecidas no Artigo 124.º.
- 2 - Nas auditorias efetuadas anualmente às contas reguladas dos operadores de redes, comercializadores de último recurso e comercializadores de último recurso retalhistas no âmbito do Regulamento Tarifário do setor elétrico e do Regulamento Tarifário do setor do gás natural, devem ser identificados os montantes das compensações pagas para que os mesmos não sejam considerados para efeitos de apuramento anual de proveitos permitidos das atividades reguladas.

#### Artigo 91.º

##### Valor das compensações relativas à continuidade de serviço no setor elétrico

- 1 - O valor das compensações por incumprimento dos padrões individuais de continuidade de serviço referidos no Artigo 25.º é calculado nos termos dos números seguintes.
- 2 - Quando se ultrapasse o número de interrupções, o valor da compensação ( $CN_n$ ) é calculado da seguinte forma:

$$CN_n = (NI - NIP) \times FC_n$$

em que:

$CN_n$  é o valor da compensação, no ano  $n$ , em euros.

NI é o número de interrupções acidentais longas, com exceção das interrupções resultantes de eventos excecionais, no PdE a clientes, reportado ao ano  $n$ .

NIP é o padrão individual do número de interrupções acidentais longas, com exceção das interrupções resultantes de eventos excecionais.

$FC_n$  é o valor unitário de compensação do número de interrupções relativas ao ano  $n$ , em euros.

- 3 - Os valores de  $FC_n$  são publicados pela ERSE e atualizados anualmente da seguinte forma:

$$FC_{n+1} = FC_n \times [1 + (IPC/100)]$$

em que:

$FC_{n+1}$  é o valor unitário de compensação do número de interrupções a utilizar no ano  $n+1$ .

$FC_n$  é o valor unitário de compensação do número de interrupções do ano  $n$ .

IPC é a variação média anual do índice de preços no consumidor sem habitação em Portugal verificada em junho do ano  $n$ , em percentagem, publicada pelo INE.

4 - Quando se ultrapasse a duração total das interrupções, o valor da compensação ( $CD_n$ ) é calculado da seguinte forma:

$$CD_n = (DI - DIP) \times PC_n \times KC_n$$

em que:

$CD_n$  é o valor da compensação, no ano  $n$ , em euros.

DI é a duração total, em horas, das interrupções acidentais longas, com exceção das interrupções resultantes de eventos excepcionais, no PdE a clientes, reportada ao ano  $n$ .

DIP é o padrão individual, em horas, da duração das interrupções acidentais longas, com exceção das interrupções resultantes de eventos excepcionais.

$PC_n$  é o valor médio da potência contratada durante o ano  $n$ , em kW.

$KC_n$  é o valor unitário de compensação da duração das interrupções, relativo ao ano  $n$ , em €/kWh.

5 - Os valores de  $KC_n$  são publicados pela ERSE e atualizados anualmente da seguinte forma:

$$KC_{n+1} = KC_n \times [1 + (IPC/100)]$$

em que:

$KC_{n+1}$  é o valor unitário de compensação da duração das interrupções a utilizar no ano  $n+1$ .

$KC_n$  é o valor unitário de compensação da duração das interrupções do ano  $n$ .

IPC é a variação média anual do índice de preços no consumidor sem habitação em Portugal verificada em Junho do ano  $n$  em percentagem, publicada pelo INE.

6 - Quando se verifique o incumprimento dos dois padrões individuais de continuidade de serviço indicados no n.º 2 - e no n.º 4 - do presente artigo, será paga a compensação de valor mais elevado.

7 - Sempre que haja celebração de novo contrato com alteração do cliente, o cálculo das compensações será efetuado a partir da data do novo contrato.

8 - O montante global de compensação a pagar a cada cliente, por incumprimento dos padrões individuais de continuidade de serviço, é limitado a 100% do montante pago pelo cliente no ano anterior pela respetiva tarifa de acesso às redes.

### Artigo 92.º

#### Valor das compensações relativas à qualidade de serviço comercial

1 - O valor das compensações previstas no Artigo 61.º, no Artigo 70.º, no Artigo 74.º, no Artigo 81.º, no Artigo 86.º e no Artigo 89.º é publicado pela ERSE.

2 - O valor da compensação prevista no Artigo 61.º a pagar pelos comercializadores deve ser acordado contratualmente com o cliente, devendo sempre ser igual ou superior ao valor mínimo publicado pela ERSE, exceto no caso dos comercializadores de último recurso e comercializadores de último recurso retalhistas, em que o valor deve ser igual ao publicado pela ERSE.

### Artigo 93.º

#### Pagamento de compensações de qualidade comercial aos clientes

1 - Quando houver lugar ao pagamento de compensações ao cliente, o comercializador deve informar o cliente do direito de compensação e proceder ao crédito do seu valor, independentemente de solicitação por parte do cliente ou reclamante, o mais tardar na primeira fatura emitida após terem decorrido 45 dias contados a partir da data em que ocorreu o facto que fundamenta o direito à compensação.

2 - A mudança de comercializador não prejudica o direito dos clientes à compensação.

3 - Nas situações em que a compensação a pagar ao cliente se deve a um incumprimento por parte do operador de rede de distribuição, o comercializador tem direito de regresso sobre esse operador de rede de distribuição.

4 - O disposto nos números anteriores não impede que seja acordado um regime de pagamento mais favorável ao cliente ou reclamante.

#### Artigo 94.º

##### Pagamento de compensações por incumprimentos no âmbito dos serviços de ligação às redes

O incumprimento dos prazos estabelecidos regulamentarmente pela ERSE no âmbito dos serviços de ligações às redes confere ao requisitante de ligação à rede o direito a uma compensação de valor a publicar pela ERSE.

#### Artigo 95.º

##### Pagamento de compensações de continuidade de serviço no setor elétrico

1 - Sempre que houver lugar ao pagamento de uma compensação por incumprimento de padrão de um indicador individual de continuidade de serviço no setor elétrico, o comercializador deve informar o seu cliente e proceder ao crédito do valor da compensação, sem que seja necessária qualquer solicitação por parte do cliente, nos termos previstos nos números seguintes.

2 - Para efeitos do número anterior, a informação ao cliente e o pagamento da compensação previstos no número anterior devem ser efetuados no primeiro trimestre seguinte ao do ano civil a que a compensação se reporta.

3 - Para os clientes afetados por um evento relativamente ao qual foi solicitada a classificação como evento excepcional, o pagamento referido no número anterior pode ser efetuado até 90 dias após a decisão da ERSE, quando essa decisão se verifique no ano civil seguinte ao da ocorrência do incidente.

4 - Sempre que o montante das compensações individuais a pagar seja inferior a 0,50 €, deve o mesmo ser transferido para um fundo de reforço dos investimentos para melhoria de qualidade de serviço nas zonas com pior qualidade de serviço no âmbito do setor elétrico.

#### Artigo 96.º

##### Pagamento de compensações de qualidade comercial aos operadores de redes

1 - O comercializador deve assegurar o pagamento ao operador de rede a cujas redes está ligada a instalação do cliente, das compensações previstas:

- a) Na alínea b) do n.º 2 - do Artigo 74.º;
- b) No n.º 7 - do Artigo 74.º;
- c) No n.º 2 - do Artigo 81.º;

d) No n.º 3 - do Artigo 81.º.

2 - O pagamento das compensações referidas no número anterior é efetuado pelos clientes ao respetivo comercializador que, sem prejuízo do disposto no número anterior, pode optar por não cobrar o respetivo valor aos seus clientes.

#### Artigo 97.º

##### Direito de regresso do comercializador

Os comercializadores têm direito de regresso em relação aos operadores de redes do valor das compensações, de natureza técnica e comercial, pagas ao seus clientes que resultem de incumprimentos da responsabilidade do operador de rede.

#### Artigo 98.º

##### Direito de regresso entre operadores de redes e produtores no setor elétrico

1 - Para efeitos do exercício do direito de regresso entre operadores de redes, a responsabilidade pelas compensações calculadas de acordo com o Artigo 92.º deve ser repartida entre o operador da RNTEE e o operador da RND de modo proporcional ao número ou à duração das interrupções, originadas em cada uma das redes, acima dos limites fixados no número anterior.

2 - Os PdE do operador da RNTEE ao operador da RND referidos no n.º 1, bem como o método de cálculo da parcela do tempo total de interrupção imputável ao operador da RNTEE, são definidos no contrato de vinculação estabelecido entre estas entidades e revisto anualmente.

3 - Em Portugal continental, para efeitos do exercício do direito de regresso entre o operador da RND e os operadores de redes de distribuição em BT, a responsabilidade pelas compensações calculadas de acordo com o Artigo 92.º é determinada com base numa regra de proporcionalidade, em função da origem da interrupção e da totalidade do número ou da duração das interrupções ocorridas por ano e por cliente.

4 - No caso da RAA e da RAM, a repartição referida no número anterior deverá ser também aplicada entre os respetivos operadores de redes e os produtores.

## Artigo 99.º

### Situações de exclusão do pagamento de compensações e impossibilidade de pagamento

1 - Os operadores de redes de distribuição e os comercializadores não estão obrigados ao pagamento de compensações nas seguintes situações, desde que devidamente comprovadas:

- a) Eventos excepcionais, no âmbito do setor elétrico;
- b) Casos fortuitos ou de força maior, no âmbito do setor do gás natural;
- c) Impossibilidade de aceder à instalação do cliente, caso o acesso se revele indispensável ao cumprimento das obrigações previstas no presente regulamento;
- d) Não disponibilização pelo reclamante da informação indispensável ao tratamento das reclamações;
- e) Inobservância, pelo cliente ou reclamante, dos procedimentos definidos para solicitação de serviços ou apresentação de reclamações;
- f) Instalações de utilização eventuais no setor elétrico;
- g) Outras situações em que os clientes afetados não diligenciem no sentido de permitir ao prestador de serviço o desenvolvimento das ações necessárias ao cumprimento das obrigações previstas no presente regulamento.

2 - Para efeitos do disposto na alínea b) e c) do número anterior, caso não seja possível aceder à instalação do cliente, após tentativa de contacto com o cliente deve ser deixado um aviso escrito, nomeadamente com a indicação da hora em que foi tentada a visita às instalações do cliente.

3 - Sempre que não seja possível ao comercializador efetuar o pagamento da compensação ao cliente ou reclamante, devido à não disponibilização por este de informação indispensável à realização do pagamento, deve o valor da compensação ser transferido para o fundo de incentivo à melhoria da qualidade de serviço.

4 - Nas situações referidas no número anterior em que a compensação respeita a incumprimentos do operador de rede do setor elétrico, o valor que não foi pago deve reverter para o fundo de reforço dos investimentos para melhoria de qualidade de serviço nas zonas com pior qualidade de serviço.



## **Capítulo X**

### **Clientes com necessidades especiais e clientes prioritários**

#### **Secção I**

#### **Clientes com necessidades especiais**

##### **Artigo 100.º**

##### **Disposições gerais**

- 1 - Para efeitos do presente regulamento, consideram-se clientes com necessidades especiais:
  - a) Clientes com limitações no domínio da visão – cegueira total ou hipovisão;
  - b) Clientes com limitações no domínio da audição – surdez total ou hipoacusia;
  - c) Clientes com limitações no domínio da comunicação oral;
  - d) Clientes com limitações no domínio do olfato, que impossibilitem a deteção da presença de gás natural ou clientes que coabitem com pessoas com estas limitações, no âmbito do setor do gás natural.

##### **Artigo 101.º**

##### **Registo dos clientes com necessidades especiais**

- 1 - Os operadores de redes de distribuição devem manter atualizado um registo dos clientes com necessidades especiais.
- 2 - A solicitação de registo junto do comercializador como cliente com necessidades especiais é voluntária e da exclusiva responsabilidade do cliente, podendo o comercializador com o qual o cliente celebrou o contrato de fornecimento solicitar documentos comprovativos da situação invocada.
- 3 - No caso de incapacidade temporária, o registo como cliente com necessidades especiais tem a validade de um ano, devendo ser renovado caso se mantenha a situação que justificou a sua aceitação.
- 4 - O comercializador deve comunicar as solicitações aceites aos respetivos operadores de redes de distribuição.

## Artigo 102.º

### Deveres para com os clientes com necessidades especiais

- 1 - Os comercializadores devem adotar medidas concretas, adequadas às especificidades dos clientes com necessidades especiais, para garantir que cada categoria de cliente com necessidades especiais tenha acesso à mesma informação e aos mesmos níveis de qualidade de serviço e direitos que os restantes clientes.
- 2 - Os comercializadores devem apresentar à ERSE, no prazo de 3 meses após o início de cada período regulatório, do início da sua atividade ou quando a ERSE o solicitar, as medidas referidas no número anterior.
- 3 - Os operadores de redes de distribuição de gás natural, relativamente aos clientes com necessidades especiais mencionados na alínea d) do n.º 1 - do Artigo 101.º, devem instalar e manter operacionais equipamentos que permitam a deteção e sinalização de fugas nas instalações desses clientes.

## **Secção II**

### **Clientes prioritários**

## Artigo 103.º

### Disposições gerais

- 1 - Para efeitos do presente regulamento, consideram-se clientes prioritários aqueles que prestam serviços de segurança ou saúde fundamentais à comunidade e para os quais a interrupção do fornecimento de energia elétrica ou de gás natural cause graves alterações à sua atividade, designadamente:
  - a) Estabelecimentos hospitalares, centros de saúde ou entidades que prestem serviços equiparados;
  - b) Forças de segurança;
  - c) Instalações de segurança nacional;
  - d) Bombeiros;
  - e) Proteção civil;
  - f) Equipamentos dedicados à segurança e gestão do tráfego marítimo ou aéreo;
  - g) Instalações penitenciárias;

- h) Clientes para os quais a sobrevivência ou a mobilidade dependam de equipamentos cujo funcionamento é assegurado pela rede elétrica, e clientes que coabitem com pessoas nestas condições, no âmbito do setor elétrico;
- i) Estabelecimentos de ensino básico, no âmbito do setor do gás natural;
- j) Instalações destinadas ao abastecimento de gás natural de transportes públicos coletivos, no âmbito do setor do gás natural.

2 - Devem ser excluídas da classificação como cliente prioritário todas as instalações que, ainda que pertencendo a clientes prioritários, não sirvam os fins que justificam o seu carácter prioritário.

3 - Sem prejuízo dos direitos consignados aos clientes prioritários, estes devem tomar medidas de precaução adequadas à sua situação, nomeadamente no que se refere a sistemas de alimentação de socorro ou de emergência, ou a sistemas alternativos de alimentação de energia.

#### Artigo 104.º

##### Registo dos clientes prioritários

- 1 - Os operadores de redes de distribuição devem manter atualizado um registo dos clientes prioritários.
- 2 - Os comercializadores devem comunicar as solicitações aceites aos respetivos operadores de redes de distribuição.

#### Artigo 105.º

##### Deveres para com os clientes prioritários

- 1 - Os operadores de redes e os comercializadores devem respeitar os meios de comunicação e procedimentos estabelecidos nos contratos de uso das redes ou contratos de uso das infraestruturas de forma a assegurar que os clientes prioritários são informados individualmente sobre as interrupções de fornecimento que sejam objeto de pré-aviso, com a antecedência mínima estabelecida no RRCEE, no caso do setor elétrico, ou no RRC GN, no caso do setor do gás natural.
- 2 - Em caso de interrupção de fornecimento, os operadores de redes devem dar prioridade aos restabelecimentos do fornecimento de energia elétrica ou de gás natural aos clientes prioritários.
- 3 - Nas situações de assistência técnica a avaria na alimentação individual da instalação do cliente em que seja necessária a deslocação do operador de rede de distribuição, este deve dar prioridade aos clientes prioritários.



## **Capítulo XI**

### **Reporte de informação**

#### **Secção I**

#### **Informação à ERSE**

##### **Artigo 106.º**

##### **Recolha e registo de informação**

- 1 - Os operadores de redes, os operadores de infraestruturas e os comercializadores estão obrigados a proceder à recolha e registo da informação sobre qualidade de serviço necessária à verificação do cumprimento do regulamento, nas matérias que lhes são aplicáveis.
- 2 - As entidades referidas no número anterior devem manter acessível, durante um período mínimo de cinco anos, a informação sobre qualidade de serviço necessária à verificação do cumprimento do regulamento.

##### **Artigo 107.º**

##### **Envio de informação à ERSE**

- 1 - Os operadores de redes, os operadores de infraestruturas e os comercializadores estão obrigados a enviar à ERSE a informação quantitativa e qualitativa que permita a verificação do cumprimento do regulamento, incluindo toda a informação que permita o cálculo dos indicadores de qualidade de serviço e compensações associadas previstas e a informação prevista nas obrigações de registo constantes deste regulamento.
- 2 - O conteúdo mínimo da informação referida no número anterior bem como os prazos e periodicidade de envio à ERSE são detalhados no MPQS devendo, salvo indicação em contrário, ser apresentada em formato eletrónico.
- 3 - A informação referida no n.º 1 deve ser suficiente para dar cumprimento à obrigação prevista no Decreto-Lei n.º 215-B/2012, de 8 de outubro, e no Decreto-Lei n.º 231/2012, de 26 de outubro, no que respeita ao relatório sobre reclamações a apresentar à ERSE pelas entidades.

## **Secção II**

### **Relatórios da qualidade de serviço**

#### **Artigo 108.º**

##### **Elaboração de relatórios da qualidade de serviço**

- 1 - Os operadores de redes e os comercializadores devem elaborar anualmente relatórios da qualidade de serviço.
- 2 - Em cada região autónoma, os operadores de redes devem elaborar apenas um relatório da qualidade de serviço, agregando as matérias relativas às redes de transporte e de distribuição.
- 3 - 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.
- 4 - Cada comercializador que atue simultaneamente no setor elétrico e no setor do gás natural pode agregar no seu relatório as matérias referentes às atividades em ambos os setores.
- 5 - Os comercializadores que, num ano civil, tenham tido clientes num período acumulado inferior a 90 dias estão dispensados do cumprimento das obrigações previstas na presente secção.
- 6 - Caso as entidades referidas no número anterior optem por não elaborar o respetivo relatório da qualidade de serviço, devem informar a ERSE desse facto.

#### **Artigo 109.º**

##### **Conteúdo dos relatórios da qualidade de serviço**

- 1 - Os relatórios da qualidade de serviço devem abranger a atividade desenvolvida no período de um ano civil, incluindo análises qualitativas que justifiquem os valores apresentados e identifiquem fatores que influenciaram os resultados.
- 2 - Os relatórios da qualidade de serviço dos operadores de redes de transporte devem conter as seguintes matérias:
  - a) Valores anuais de cada um dos indicadores gerais de qualidade de serviço aplicáveis;
  - b) Cumprimento de cada um dos padrões dos indicadores gerais de qualidade de serviço aplicáveis;

- c) Cumprimento de cada um dos padrões dos indicadores individuais de qualidade de serviço aplicáveis;
- d) Número anual, por indicador, de compensações pagas por incumprimento dos padrões dos indicadores individuais de qualidade de serviço;
- e) Montante anual, por indicador, pago em compensações por incumprimento dos padrões dos indicadores individuais de qualidade de serviço;
- f) Resultados da aplicação do plano de monitorização da qualidade da energia elétrica, no caso do operador de rede de transporte do setor elétrico;
- g) Características do gás natural, no caso do operador de rede de transporte do setor do gás natural;
- h) Caracterização quantitativa e qualitativa dos incidentes ocorridos nas suas redes, com impacto na continuidade de serviço, na qualidade da energia elétrica, na pressão de fornecimento ou nas características do gás natural;
- i) Caracterização detalhada de incidentes de grande impacto;
- j) Número de reclamações recebidas, discriminado por temas;
- k) Ações mais relevantes realizadas para a melhoria da qualidade de serviço;
- l) Resultados de eventuais ações de verificação do cumprimento das disposições regulamentares relativas à qualidade de serviço.

3 - Os relatórios da qualidade de serviço dos operadores de redes de distribuição devem conter as seguintes matérias:

- a) Valores anuais de cada um dos indicadores gerais de qualidade de serviço aplicáveis;
- b) Cumprimento de cada um dos padrões dos indicadores gerais de qualidade de serviço aplicáveis;
- c) Cumprimento de cada um dos padrões dos indicadores individuais de qualidade de serviço aplicáveis;
- d) Número anual, por indicador ou tema, de compensações pagas por incumprimento dos padrões dos indicadores individuais de qualidade de serviço ou de obrigações de qualidade de serviço;
- e) Montante anual, por indicador ou tema, pago em compensações por incumprimento dos padrões dos indicadores individuais de qualidade de serviço ou de obrigações de qualidade de serviço;
- f) Número anual, por indicador ou tema, de exclusões de pagamento ou impossibilidade de pagamento de compensações;

- g) Número anual, por tema, de compensações recebidas por incumprimentos de obrigações de qualidade de serviço por parte de clientes;
- h) Montante anual, por tema, recebido em compensações por incumprimento de obrigações de qualidade de serviço por parte dos clientes;
- i) Resultados da aplicação do plano de monitorização da qualidade da energia elétrica, no caso de operadores de redes de distribuição do setor elétrico;
- j) Características do gás natural e pressão de fornecimento, no caso de operadores de redes de distribuição do setor do gás natural;
- k) Caracterização quantitativa e qualitativa dos incidentes mais significativos, com impacto na continuidade de serviço, na qualidade da energia elétrica, pressão de fornecimento ou nas características do gás natural;
- l) Caracterização detalhada de incidentes de grande impacto;
- m) Número de reclamações recebidas, discriminado por temas;
- n) Número de clientes prioritários registados nas respetivas redes, à data de 31 de dezembro;
- o) Número de clientes com necessidades especiais registados nas respetivas redes, à data de 31 de dezembro;
- p) Medidas ou procedimentos implementados pela entidade para garantir aos clientes com necessidades especiais o acesso à mesma informação e aos mesmos níveis de qualidade de serviço e direitos disponibilizados aos restantes clientes;
- q) Ações mais relevantes realizadas para a melhoria da qualidade de serviço;
- r) Resultados de eventuais ações de verificação do cumprimento das disposições regulamentares relativas à qualidade de serviço.

4 - Caso os operadores de redes de transporte ou de distribuição não disponham de informação ou não tenham ocorrências a reportar em qualquer das matérias dos números anteriores, devem referi-lo no respetivo relatório.

5 - Com exceção das matérias relativas à qualidade de serviço de âmbito comercial, o operador da rede de distribuição deve discriminar as matérias referidas no número 3 por:

- a) Concelho;
- b) Zona de qualidade de serviço e nível de tensão, para o setor elétrico;
- c) Nível de pressão e escalões de consumo, para o setor do gás natural.

6 - A informação a discriminar por concelho, referida no número anterior, pode, em alternativa, ser publicada na página da internet do respetivo operador de rede de distribuição.



7 - Os relatórios da qualidade de serviço dos comercializadores devem conter as seguintes matérias:

- a) Valores anuais de cada um dos indicadores gerais de qualidade de serviço aplicáveis;
- b) Cumprimento de cada um dos padrões dos indicadores gerais de qualidade de serviço aplicáveis;
- c) Cumprimento de cada um dos padrões dos indicadores individuais de qualidade de serviço aplicáveis;
- d) Número anual, por tema, de compensações pagas por incumprimento de obrigações de qualidade de serviço;
- e) Montante anual, por tema, pago em compensações por incumprimento de obrigações de qualidade de serviço;
- f) Número anual, por tema, de exclusões de pagamento ou impossibilidade de pagamento de compensações;
- g) Número anual, por tema, de compensações recebidas por incumprimento de obrigações de qualidade de serviço por parte de clientes;
- h) Montante anual, por tema, recebido em compensações por incumprimento de obrigações de qualidade de serviço por parte dos clientes;
- i) Caracterização quantitativa e qualitativa dos incidentes mais significativos, com impacto na comunicação com os clientes ou na prestação de serviços aos clientes;
- j) Número de reclamações recebidas, discriminado por temas;
- k) Número de clientes prioritários, à data de 31 de dezembro;
- l) Número de clientes com necessidades especiais, à data de 31 de dezembro;
- m) Medidas ou procedimentos implementados pela entidade para garantir aos clientes com necessidades especiais o acesso à mesma informação e aos mesmos níveis de qualidade de serviço e direitos disponibilizados aos restantes clientes;
- n) Ações mais relevantes realizadas para a melhoria da qualidade de serviço;
- o) Resultados de eventuais ações de verificação do cumprimento das disposições regulamentares relativas à qualidade de serviço.

8 - Caso os comercializadores não disponham de informação ou não tenham ocorrências a reportar relativamente a qualquer das matérias do número anterior, devem referi-lo no respetivo relatório.

### Artigo 110.º

#### Publicação e envio à ERSE dos relatórios da qualidade de serviço

Os operadores de redes e os comercializadores devem, até 31 de maio, enviar à ERSE através de correio eletrónico e publicar nas respetivas páginas de internet o relatório da qualidade de serviço relativo ao ano civil anterior

### Artigo 111.º

#### Relatório da qualidade de serviço da ERSE

- 1 - A ERSE publica anualmente a sua caracterização e avaliação da qualidade de serviço do setor elétrico e do setor do gás natural.
- 2 - A publicação referida no número anterior pode ser efetuada em momentos e em documentos diferentes, podendo a ERSE publicar um documento único sobre os temas comuns aos dois setores, bem como informação associada prevista noutros regulamentos da ERSE.

## **Capítulo XII**

### **Resolução de conflitos**

#### **Artigo 112.º**

##### **Disposições gerais**

- 1 - Os interessados podem apresentar reclamações junto da entidade com quem se relacionam contratual ou comercialmente, sempre que considerem que os seus direitos não foram devidamente acautelados, em violação do disposto no presente regulamento e na demais legislação aplicável.
- 2 - Sem prejuízo do recurso aos tribunais, judiciais e arbitrais, nos termos da lei, se não for obtida junto da entidade com quem se relacionam uma resposta atempada ou fundamentada ou a mesma não resolver satisfatoriamente a reclamação apresentada, os interessados podem solicitar a sua apreciação pela ERSE, individualmente ou através de organizações representativas dos seus interesses.
- 3 - A intervenção da ERSE deve ser solicitada por escrito, invocando os factos que motivaram a reclamação e apresentando todos os elementos de prova de que se disponha.
- 4 - A ERSE promove a resolução de conflitos através da mediação, conciliação e arbitragem voluntária ou necessária, nos termos da legislação aplicável.

#### **Artigo 113.º**

##### **Arbitragem voluntária**

- 1 - Os conflitos emergentes do relacionamento comercial e contratual previsto no presente regulamento podem ser resolvidos através do recurso a sistemas de arbitragem voluntária.
- 2 - Para efeitos do disposto no número anterior, as entidades que intervêm no relacionamento comercial podem propor aos seus clientes a inclusão no respetivo contrato de uma cláusula compromissória para a resolução dos conflitos que resultem do cumprimento de tais contratos.
- 3 - Ainda para efeitos do disposto no n.º 1 -, a ERSE pode promover, no quadro das suas competências específicas, a criação de centros de arbitragem.
- 4 - Enquanto tais centros de arbitragem não forem criados, a promoção do recurso ao processo de arbitragem voluntária deve considerar o previsto na legislação aplicável.

### Artigo 114.º

#### Arbitragem necessária

Os conflitos de consumo ficam sujeitos à arbitragem necessária quando, por opção expressa dos clientes domésticos, sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral de um centro de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizado, nos termos do disposto na lei dos serviços públicos essenciais.

### Artigo 115.º

#### Mediação e conciliação de conflitos

1 - A mediação e a conciliação são procedimentos de resolução extrajudicial de conflitos, com carácter voluntário, cujas decisões são da responsabilidade das partes em conflito, na medida em que a solução para o conflito concreto não é imposta pela ERSE.

2 - A intervenção da ERSE através dos procedimentos descritos no presente artigo, relativamente aos conflitos de consumo, suspende os prazos de recurso às instâncias judiciais, nos termos da lei.

## **Capítulo XIII**

### **Disposições finais**

#### Artigo 116.º

##### Grupo de Acompanhamento do RQS

- 1 - A ERSE coordena o grupo de acompanhamento do RQS, que visa contribuir para o aprofundamento da regulação e regulamentação de matérias de qualidade de serviço.
- 2 - O grupo de acompanhamento do RQS é constituído por representantes da DGEG, dos serviços territorialmente competentes em matérias de natureza técnica no domínio da energia elétrica e do gás natural, em Portugal continental, da DREN da RAA, da DRET da RAM, dos operadores de redes e de outras infraestruturas, das associações de consumidores e especialistas nos domínios da qualidade de serviço e outros convidados pela ERSE.
- 3 - As reuniões do grupo de acompanhamento do RQS são convocadas pela ERSE sempre que esta o considere necessário.

#### Artigo 117.º

##### Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço

- 1 - O Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço é aprovado pela ERSE e inclui disposições sobre as seguintes matérias:
  - a) Classificação de zonas de qualidade de serviço no setor elétrico;
  - b) Registo e classificação das interrupções de fornecimento no setor elétrico;
  - c) Método de cálculo dos indicadores de continuidade de serviço no setor elétrico;
  - d) Informação a prestar no caso de incidentes de grande impacto no setor elétrico;
  - e) Classificação de eventos excecionais no setor elétrico;
  - f) Mecanismo de incentivo à melhoria da continuidade de serviço no setor elétrico;
  - g) Planos de monitorização da qualidade da energia elétrica;
  - h) Medição da qualidade da energia elétrica na sequência de reclamações dos clientes;
  - i) Características da onda de tensão de alimentação nos pontos de entrega da rede MAT;
  - j) Metodologia de cálculo de limites máximos das perturbações emitidas para a rede por instalações fisicamente ligadas às redes do SEN;
  - k) Envio de informação à ERSE;

- l) Protocolo de comunicação entre o operador da RND e os operadores de redes de distribuição exclusivamente em BT.

Artigo 118.º

Norma remissiva

Aos procedimentos administrativos previstos no presente regulamento, não especificamente nele regulados, aplicam-se as disposições do Código do Procedimento Administrativo.

Artigo 119.º

Documentos complementares

A deliberação da ERSE que aprova os documentos complementares e as propostas previstas no presente regulamento reveste a forma de diretiva.

Artigo 120.º

Recomendações e orientações da ERSE

- 1 - Sempre que o entenda necessário, a ERSE pode formular recomendações e orientações genéricas aos agentes sujeitos à sua regulação.
- 2 - As recomendações visam transmitir a perspetiva da ERSE sobre boas práticas a adotar no âmbito dos mercados.
- 3 - Os agentes sujeitos à sua regulação que optem por não acolher as recomendações da ERSE devem divulgá-lo publicamente, nomeadamente através das suas páginas na Internet.
- 4 - As orientações genéricas visam a adoção pelos destinatários de ações consideradas pela ERSE como adequadas ao cumprimento dos princípios e regras legais e regulamentares consagrados, que serão tidos em conta na atividade de supervisão.

Artigo 121.º

Pareceres interpretativos da ERSE

- 1 - As entidades que integram o SEN e o SNGN podem solicitar à ERSE pareceres interpretativos sobre a aplicação do presente regulamento.
- 2 - Os pareceres emitidos nos termos do número anterior não têm carácter vinculativo.

## Artigo 122.º

### Fiscalização da aplicação do regulamento

- 1 - A fiscalização da aplicação do presente regulamento é da competência da ERSE, nos termos dos seus Estatutos e demais legislação aplicável.
- 2 - Para efeitos do disposto no número anterior, as ações de fiscalização devem ser realizadas em execução dos planos previamente aprovados pela ERSE e sempre que se considere necessário para assegurar a verificação das condições de funcionamento do SEN e do SNGN.
- 3 - A ERSE realiza ou promove a realização de ações de verificação, que podem incidir sobre a totalidade das disposições do presente regulamento, aplicáveis à entidade auditada ou somente sobre as disposições determinadas pela ERSE no caderno de encargos da auditoria, onde se incluem, nomeadamente:
  - a) Auditorias;
  - b) Inspeções;
  - c) Ações de cliente mistério.

## Artigo 123.º

### Auditorias para verificação do cumprimento regulamentar

- 1 - As entidades abrangidas pelo âmbito de aplicação do presente regulamento devem recorrer a mecanismos de auditoria para verificar o cumprimento das disposições regulamentares que lhes são aplicáveis.
- 2 - O conteúdo e os termos de referência das auditorias e os critérios de seleção das entidades responsáveis pela realização das auditorias são aprovados pela ERSE.
- 3 - Cabe à ERSE aprovar um plano de realização de auditorias, o qual deve conter as matérias que estão sujeitas à realização de auditorias, nos termos da regulamentação específica aplicável.
- 4 - Sem prejuízo do disposto no número anterior, sempre que o considere necessário, a ERSE pode solicitar a realização de auditorias, fundamentando o seu pedido.

## Artigo 124.º

### Regime sancionatório

- 1 - A violação das disposições estabelecidas no presente regulamento, incluindo o não pagamento tempestivo das compensações nele previstas, constitui contraordenação punível, nos termos do regime sancionatório do setor energético.

2 - Toda a informação e documentação obtida no âmbito da aplicação do presente regulamento, incluindo a resultante de auditorias, inspeções, petições, queixas, denúncias e reclamações, pode ser utilizada em processo de contraordenação, nos termos do regime sancionatório do setor energético.

Artigo 125.º

Aplicação no tempo

As condições gerais e específicas, previstas no presente regulamento, aplicam-se aos contratos existentes à data da sua entrada em vigor, salvaguardando-se os efeitos já produzidos.

Artigo 126.º

Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor no dia 1 de janeiro de 2018.