

Comunicado

Relatório da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico em 2011

O Relatório da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico, publicado anualmente pela ERSE, tem os seguintes objetivos principais:

- Caracterizar a qualidade de serviço no setor elétrico em Portugal Continental e nas Regiões Autónomas, incidindo sobre o transporte, a distribuição e a comercialização de último recurso de energia elétrica.
- Analisar o cumprimento das disposições regulamentares por parte de cada um dos agentes do setor, no que respeita à qualidade de serviço.

De uma forma geral, a qualidade de serviço verificada em 2011 manteve a tendência de melhoria dos últimos anos, quer na vertente técnica, quer na vertente comercial.

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

Em 2011, as empresas pagaram aos clientes ou transferiram para um fundo para melhoria da qualidade de serviço um total de 166 mil euros, dos quais 77,6 mil euros foram devidos a incumprimentos no âmbito da qualidade de serviço comercial e 88,8 mil euros relativos a incumprimentos de padrões individuais de continuidade de serviço.

A ERSE desenvolveu ao longo de 2011 um conjunto alargado de atuações destinadas a melhorar a qualidade de serviço no setor elétrico que incluíram a realização de auditorias aos sistemas e procedimentos de recolha e registo de informação sobre qualidade de serviço, inspeções aos registos de reclamações e centros de atendimento e reuniões com as empresas destinadas a analisar e melhorar a informação sobre qualidade de serviço.

Apesar da evolução favorável registada em 2011, a ERSE continua a desenvolver esforços no sentido de melhorar a qualidade de serviço no setor elétrico, designadamente no que se refere ao atendimento telefónico dos clientes e à qualidade da informação reportada à ERSE pelas empresas.

Em 2013, a ERSE promoverá a revisão do Regulamento da Qualidade de Serviço, adaptando-o à nova realidade do setor elétrico em que os comercializadores em regime de mercado assumem um papel cada mais relevante.

Aceda ao [Relatório da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico 2011](#).

Lisboa, 12 de outubro de 2012