



QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL

PARTE II

DESLOCAÇÕES À INSTALAÇÃO DO CLIENTE
E OPERAÇÕES REMOTAS

2024



FICHA TÉCNICA:

Título: Qualidade de Serviço Comercial dos Setores Elétrico e do Gás 2024 – Parte II – Deslocações à instalação do cliente e operações remotas

Edição: ERSE - Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos

**QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL
DOS SETORES ELÉTRICO E DO GÁS - 2024**

**PARTE II – DESLOCAÇÕES À INSTALAÇÃO DO CLIENTE E
OPERAÇÕES REMOTAS**

Setembro 2025

ÍNDICE GERAL

1	INTRODUÇÃO.....	9
2	ATIVAÇÃO E DESATIVAÇÃO DO FORNECIMENTO.....	13
3	VISITA COMBINADA.....	25
4	FREQUÊNCIA DA LEITURA LOCAL DE EQUIPAMENTOS DE MEDIÇÃO.....	32
5	RESPOSTA A SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA	36
6	ASSISTÊNCIA TÉCNICA	38
7	RESTABELECIMENTO APÓS INTERRUPÇÃO POR FACTO IMPUTÁVEL AO CLIENTE E REPOSIÇÃO DA POTÊNCIA CONTRATADA	44
8	DESEMPENHO NOS SERVIÇOS PRESTADOS REMOTAMENTE NO SETOR ELÉTRICO	54
9	CLIENTES PRIORITÁRIOS	56

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2-1 – Percentagens de equipamentos de medição em redes inteligentes (BTN) Portugal continental.....	15
Figura 2-2 – Disponibilidade de agendamento de ativações e solicitações para data posterior a três dias úteis (ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)	16
Figura 2-3 – Disponibilidade de agendamento de ativações e solicitações para data posterior a três dias úteis (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega).....	16
Figura 2-4 – Ativações remotas de fornecimento realizadas dentro dos prazos e tempo médio de realização	19
Figura 2-5 – Disponibilidade de agendamento de desativações e solicitações para data posterior a três dias úteis.....	20
Figura 2-6 – Disponibilidade de agendamento de desativações e solicitações para data posterior a três dias úteis.....	20
Figura 2-7 – Desativações remotas de fornecimento realizadas dentro dos prazos e tempo médio de realização	22
Figura 2-8 – Proporção entre ativações e desativações locais e remotas.....	23
Figura 3-1 – Percentagem de visitas combinadas iniciadas dentro do intervalo de tempo acordado (ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)	26
Figura 3-2 – Percentagem de visitas combinadas iniciadas dentro do intervalo de tempo acordado (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega).....	26
Figura 3-3 – Percentagem de cancelamentos e reagendamentos (ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)	29
Figura 3-4 – Percentagem de cancelamentos e reagendamentos (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)	29
Figura 4-1 – Frequência da leitura local (setor elétrico)	33
Figura 4-2 – Frequência da leitura local (setor do gás)	34
Figura 6-1 – Percentagem de situações de emergência com chegada ao local até 60 minutos.....	37
Figura 7-1 – Percentagem de assistências técnicas com chegada ao local dentro dos prazos previstos (ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)	39
Figura 7-2 – Percentagem de assistências técnicas com chegada ao local dentro dos prazos previstos (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega).....	40
Figura 8-1 – Cumprimento de prazos na reposição da potência contratada após redução por facto imputável ao cliente	46
Figura 8-2 – Cumprimento de prazos no restabelecimento local após interrupção por facto imputável ao cliente (ORD com mais de 60 000 pontos de entrega).....	47
Figura 8-3 – Cumprimento de prazos no restabelecimento local após interrupção por facto imputável ao cliente (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)	48
Figura 8-4 – Cumprimento de prazos no restabelecimento remoto após interrupção por facto imputável ao cliente	49

Figura 8-5 – Cumprimento do prazo na comunicação ao ORD para restabelecimento do fornecimento (comercializadores com mais de 60 000 clientes).....	50
Figura 8-6 – Cumprimento do prazo na comunicação ao ORD para restabelecimento do fornecimento (comercializadores com menos de 60 000 clientes)	50
Figura 5-1 – Indicador do desempenho nos serviços prestados remotamente.....	55
Figura 9-1 – Proporção das categorias de clientes prioritários (ORD)	58

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 2-1 – Compensações pagas pelos ORD por indisponibilidade de agenda e agendamentos com disponibilidade de agenda, em ativações do fornecimento.....	18
Quadro 2-2 – Compensações pagas pelos ORD por indisponibilidade de agenda e total de agendamentos com disponibilidade de agenda, em desativações do fornecimento	21
Quadro 3-1 – Compensações pagas pelos ORD por incumprimentos no âmbito de visita combinada	27
Quadro 6-1 – Compensações pagas pelos ORD e pelos clientes no âmbito de assistências técnicas, e totais de deslocações para assistências técnicas	42
Quadro 7-1 - Compensações pagas pelos ORD por incumprimentos no restabelecimento do fornecimento, e totais de restabelecimentos realizados	51
Quadro 7-2 – Compensações pagas pelos comercializadores por incumprimentos na comunicação aos ORD, e totais de comunicações realizadas	52
Quadro 9-1 – Totais de clientes prioritários (ORD).....	57

1 INTRODUÇÃO

A qualidade de serviço comercial trata do relacionamento com o cliente, atividade predominante dos comercializadores, que são responsáveis pelos principais aspetos comerciais, designadamente a contratação e a faturação. Os operadores das redes de distribuição (ORD) interagem com os clientes em aspetos como as ligações à rede, leituras dos contadores e serviços prestados nas instalações dos clientes (por exemplo: avarias, ativações e desativações de fornecimento, troca de contadores, alteração da potência contratada).

Durante a vigência de um contrato de fornecimento de eletricidade ou gás, são poucas as vezes em que é necessária uma visita do operador de rede à instalação do cliente. Excetua-se as recolhas locais de leituras do contador que são efetuadas com periodicidade trimestral ou bimestral, respetivamente, no setor elétrico e no setor do gás.

As restantes visitas podem ser justificadas pela solicitação de um serviço (ex. alteração de potência contratada), a necessidade de uma intervenção técnica não urgente (ex. alteração de um contador) ou a necessidade de uma intervenção técnica urgente (restabelecimento do fornecimento, avarias ou emergências).

A crescente penetração das redes inteligentes no setor elétrico tem vindo a permitir que diversas deslocações sejam substituídas por operações realizadas remotamente, com vantagens significativas para o cliente, mas também para o operador de rede. Esta evolução conduziu a que o Regulamento da Qualidade Serviço (RQS), desde a sua última revisão, contenha indicadores e padrões gerais referentes ao desempenho dos ORD na operação das redes inteligentes.

O presente relatório dedica-se à análise dos seguintes temas que envolvem deslocações à instalação do cliente ou a realização de operações remotas:

- Ativações de fornecimento,
- Desativações de fornecimento,
- Visitas combinadas,
- Leituras locais do equipamento de medição,
- Resposta a situações de emergência (setor do gás),
- Assistência técnica,

- Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente.

Adicionalmente, é feito o enquadramento e caracterização do universo dos clientes prioritários.

O RQS estabelece que a ERSE publica anualmente a caracterização e avaliação global da qualidade de serviço do setor elétrico e do setor do gás, até 15 de outubro. Prevê ainda que esta publicação possa ser feita em documentos e momentos distintos. Assim, em vez da publicação de um único relatório referente a todas as dimensões da qualidade de serviço comercial, este ano a ERSE optou por dividir esta matéria em dois documentos, permitindo assim um maior desenvolvimento de cada um dos temas. Este é o segundo documento, a que se junta uma síntese sobre a informação total. Espera-se que esta inovação facilite a divulgação da informação.

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

A informação que se apresenta resulta do trabalho que a ERSE realiza sobre esta temática, destacando-se as seguintes atividades:

- Análise da informação trimestral enviada pelas empresas,
- Análise dos relatórios da qualidade de serviço publicados pelas empresas,
- Reuniões com as empresas,
- Análise de pedidos de intervenção da ERSE e de reclamações, apresentados por consumidores,
- Ações de fiscalização, designadamente auditorias, inspeções e ações de cliente mistério.

No presente documento procura-se apresentar uma fotografia do ano de 2024, facilitando a comparação entre os agentes. Toda a informação de base utilizada, bem como informação histórica, encontra-se publicada pela ERSE num [portal interativo](#) permitindo análises distintas ou mais aprofundadas da informação apresentada neste relatório. A informação disponibilizada tem como fonte as diversas empresas que enviaram informação à ERSE, referente ao ano de 2024, até ao dia 30 de abril de 2025.

As seguintes empresas não reportaram informação relativa a 2024: A Eléctrica de Moreira de Cónegos, Casa do Povo de Valongo do Vouga, Cooproriz, Petrogal (Galp), Ibelectra, Junta de Freguesia de Cortes do Meio, Luzboa, Naturgy e Oeneo Energy.

Os dados reportados pela Repsol continham incoerências que impediram a aferição do desempenho desta empresa nos diversos temas abordados no conjunto de relatórios da qualidade de serviço comercial, pelo que não se incluíram os dados deste comercializador.

Importa referir que a ausência de dados de 2024 da empresa Petrogal (Galp), sendo esta um dos comercializadores dominantes do mercado liberalizado, afeta a comparação dos dados globais de 2024 com os dados globais de 2023. O mesmo se aplica à não utilização dos dados da empresa Repsol, dada a dimensão desta. Assim, sempre que se comparam valores de 2024 com 2023, ao longo dos diversos documentos, utilizam-se os dados globais de 2023 excluídos dos dados da Petrogal (Galp) e Repsol.

Adicionalmente, não foram incluídas no conjunto de relatórios da qualidade de serviço comercial as empresas que não tiveram atividade em 2024 ou que só a tiveram durante uma parte muito reduzida do ano, nomeadamente: Ágoraluz, Clidomer, On Demand, PlenoEnergia, PowerPlus II, RiverEnergy, Suncore e Zug Power.

2 ATIVAÇÃO E DESATIVAÇÃO DO FORNECIMENTO

ENQUADRAMENTO

A ativação e desativação do fornecimento de energia, quer para o gás quer para a eletricidade, são momentos de especial relevância para o cliente, tratando-se do início ou do fim de um relacionamento comercial de um serviço público essencial.

No caso da ativação de fornecimento, inicia-se um contrato de fornecimento efetuado junto de um comercializador, sendo que será o operador de rede que realizará as operações necessárias a esse fornecimento. É a partir do momento da ativação que o cliente passa a ser fornecido de eletricidade ou gás. Com elevada frequência, este momento determina a data a partir da qual a instalação (seja uma habitação ou um estabelecimento comercial ou empresarial) passa a poder ser utilizada.

A desativação de fornecimento refere-se à realização pelo operador da rede de distribuição (ORD) das operações necessárias para o fim do fornecimento a uma instalação de utilização que esteja a ser abastecida, na sequência da cessação de um contrato de fornecimento com um comercializador, por iniciativa do cliente.

À semelhança da expectativa que existe de obter o fornecimento na ativação, na desativação é importante evitar os casos em que o cliente quer rescindir o contrato e se vê obrigado a continuar a ser cliente por falta de capacidade do ORD para desligar a instalação.

Em ambas as situações, o agendamento da visita combinada para a realização da ação deve ser feito junto do respetivo comercializador, que tem em consideração a disponibilidade do operador de rede para executar a operação.

Estas duas operações podem ser realizadas localmente, isto é, com uma deslocação do operador de rede à instalação do cliente ou, no caso do setor elétrico, remotamente, nas situações em que a instalação do cliente está integrada em rede inteligente ¹.

Nos casos em que estas operações são feitas localmente, os operadores de redes de distribuição devem garantir disponibilidade de agenda que permita a marcação da visita combinada para ativação ou

¹ Podem existir situações em que, por dificuldades técnicas pontuais (ex. comunicações), não seja possível a operação remota, mesmo estando a instalação em rede inteligente.

desativação de fornecimento para um dos três dias úteis seguintes ao momento do agendamento pelo comercializador. Esta obrigação aplica-se a:

- Operações relativas a instalações em baixa tensão, no setor elétrico, e a ativações de fornecimento a consumidores, no setor do gás.
- Ações simples, ou seja, ações de reduzida complexidade técnica e de recursos, designadamente a religação ou desligação de órgãos de corte, ao nível da portinhola ou caixa de coluna, e a instalação ou remoção do contador, nos setores elétrico e do gás, ou a abertura ou fecho da válvula de corte, no setor do gás.
- Situações em que o cliente não indicou uma data específica da sua preferência.

A disponibilidade de agenda é um compromisso entre a empresa e o cliente e que se traduz num indicador individual. O incumprimento por parte do operador de rede da disponibilidade de agenda confere ao cliente o direito a uma compensação no valor de 20 euros. O pagamento da compensação deve ser feito pelo comercializador, sem necessidade de o cliente o solicitar e, o mais tardar, na faturação seguinte após 45 dias da ocorrência da situação que o determina.

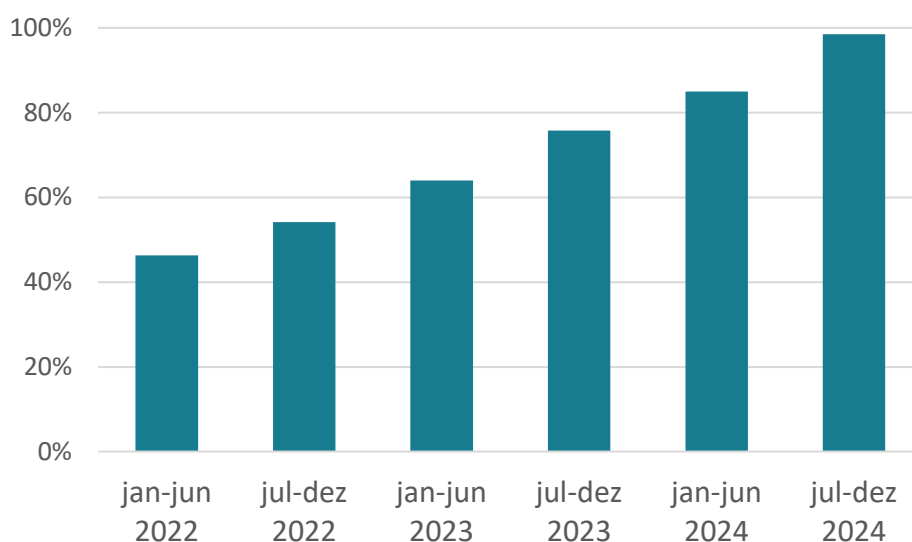
No setor elétrico, como já foi referido, estas operações devem, sempre que possível, ser realizadas remotamente. Estão estabelecidos os seguintes prazos para a execução da operação, em clientes em baixa tensão normal (BTN):

- Vinte e quatro horas a partir da receção da solicitação do comercializador, caso o cliente não tenha indicado uma data preferencial.
- Vinte e quatro horas a partir da hora e data preferencial indicada pelo cliente, ao comercializador.
- Caso o cliente solicite urgência na sua realização, deverá ser cumprido o prazo de três horas a partir da receção da solicitação do comercializador. Nestes casos há um pagamento adicional pela urgência.

Se a ativação ou desativação remotas não forem feitas nos prazos anteriores, o operador de rede deve, até 24 horas a partir do final do período estabelecido, informar o cliente, diretamente ou através do respetivo comercializador, de que pode marcar uma visita combinada para a ativação ou desativação, ou de que pode optar por nova tentativa remota.

A crescente penetração das redes inteligentes, conforme se observa na Figura 2-2, para Portugal continental ², tem vindo a permitir realizar, progressivamente, mais operações remotas.

Figura 2-1 – Percentagens de equipamentos de medição em redes inteligentes (BTN)
Portugal continental



O desempenho dos operadores de redes de distribuição na realização do conjunto das ações remotas é aferido através de um indicador geral e respetivo padrão. Este aspeto é analisado no capítulo 8.

No setor do gás, nas situações em que a ativação de fornecimento dependa de inspeção prévia a efetuar por entidade inspetora de gás, o cliente tem o direito de escolher ser o próprio a garantir a presença em simultâneo do operador de rede e da entidade inspetora de gás, ou se esta fica a cargo do comercializador ou do respetivo operador de rede de distribuição.

CARACTERIZAÇÃO

ATIVAÇÃO LOCAL DE FORNECIMENTO

A Figura 2-2 e a Figura 2-3 mostram as percentagens de agendamentos, para ações simples, para os quais o ORD teve disponibilidade de agenda num dos três dias úteis seguintes ao momento do agendamento, bem como a percentagem, face ao total de agendamentos, de solicitações para data posterior.

² Os dados apresentados referem-se à E-Redes.

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

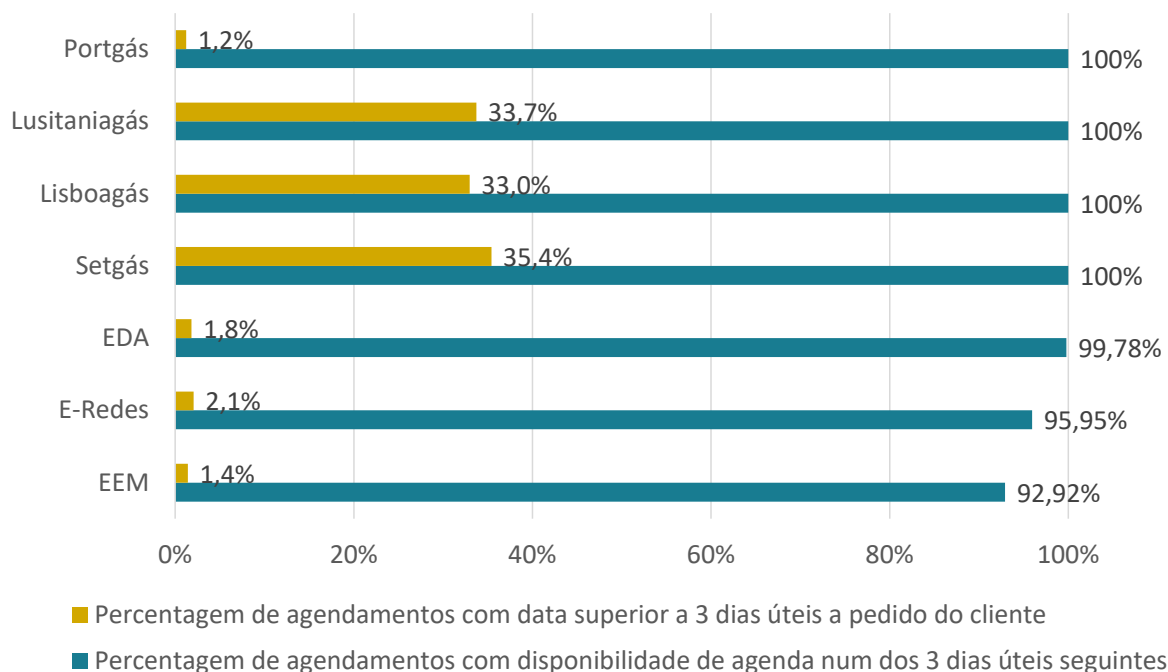
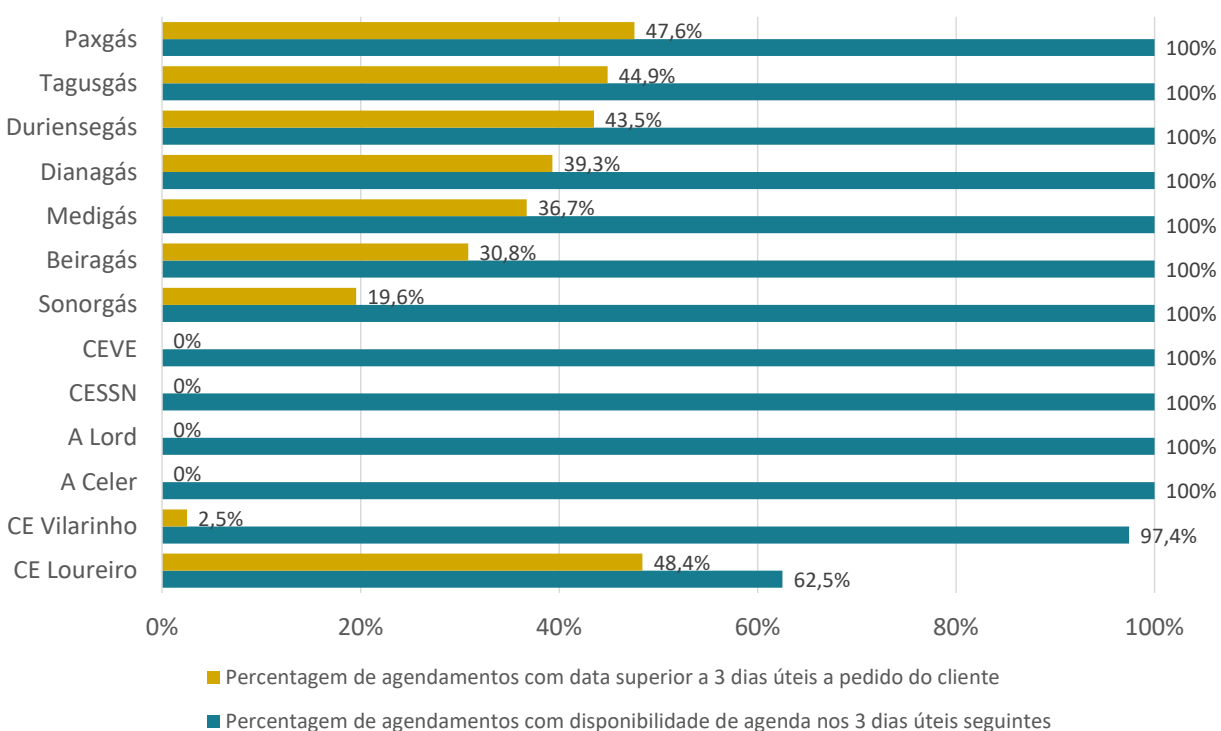


Figura 2-3 – Disponibilidade de agendamento de ativações e solicitações para data posterior a três dias úteis
(ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)



No setor do gás, na maioria das ativações de fornecimento é necessária a intervenção de uma entidade inspetora que tem de estar presente para que a operação possa ser realizada. Por essa razão, é expectável que, neste setor, um maior número de clientes solicite data posterior a três dias úteis, por sua conveniência, como é também visível na Figura 2-2 e na Figura 2-3.

Em 2024, no setor elétrico, houve disponibilidade de agenda para os três dias úteis seguintes à solicitação em 96,0% dos agendamentos de ativações de fornecimento para situações simples (99,6% em 2023). No setor do gás esta percentagem foi de 100% (99,0% em 2023).

A pedido do cliente, 2,0% dos agendamentos no setor elétrico foram marcados para uma data posterior aos três dias úteis (4,7% em 2023). No setor do gás, esta percentagem foi de 28,6% (24,9% em 2023).

Como referido anteriormente, a indisponibilidade de agenda confere ao cliente o direito a uma compensação no valor fixo de 20 euros. O Quadro 2-1 apresenta o número de compensações pagas pelos ORD, em 2024, por indisponibilidade de agenda em ativações do fornecimento. De forma a fornecer uma ordem de grandeza dos incumprimentos (que dão origem às compensações) por empresa, face ao total de situações em que houve cumprimento da disponibilidade de agenda, apresentam-se também os totais de agendamentos com disponibilidade de agenda.

Quadro 2-1 – Compensações pagas pelos ORD por indisponibilidade de agenda e agendamentos com disponibilidade de agenda, em ativações do fornecimento

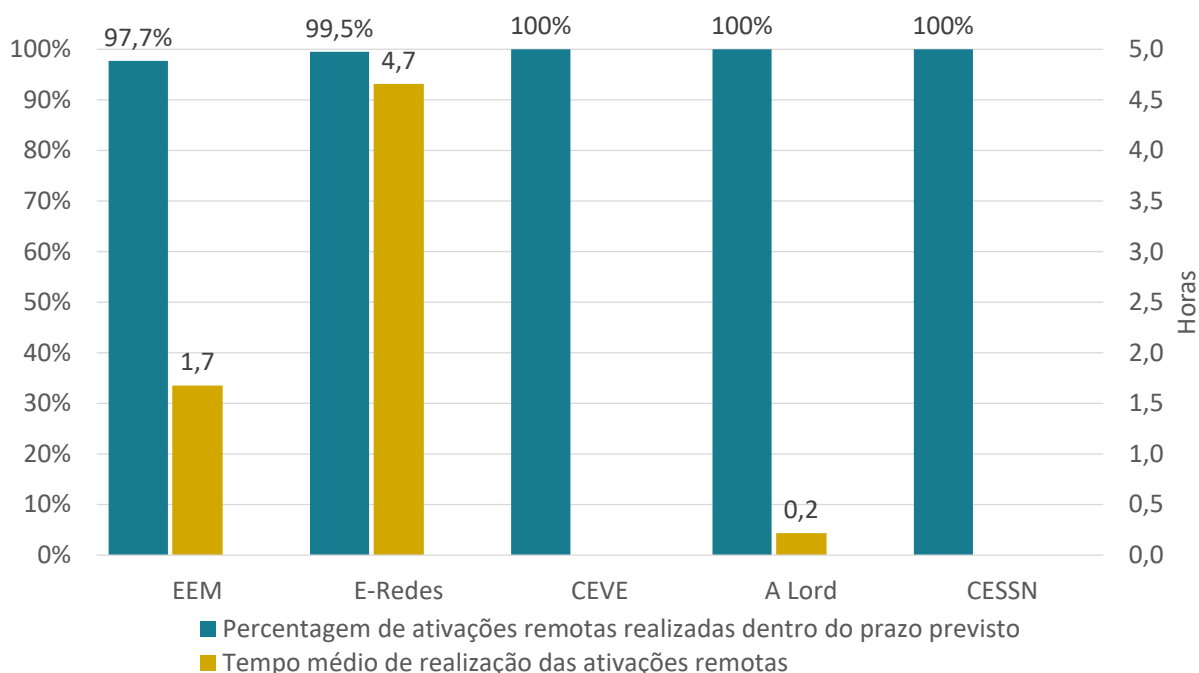
ORD	Número de compensações pagas por indisponibilidade de agenda	Agendamentos com disponibilidade de agenda
A Celer	0	364
A Lord	0	103
Beiragás	0	2 994
CE Loureiro	0	5
CE Vilarinho	0	38
Dianagás	0	352
Duriensegás	0	1 300
Lisboagás	0	22 899
Lusitaniagás	0	9 526
Medigás	0	964
Paxgás	0	219
Portgás	0	12 970
Setgás	0	7 259
Sonorgás	0	3 520
Tagusgás	0	1 722
EDA	6	3 178
EEM	36	4 541
E-Redes	7998	190 241
CESSN	Sem informação	75
CEVE	Sem informação	513
Total geral	8040	262 783

No total, os ORD pagaram 160 800 euros de compensações em 2024 por indisponibilidades de agendamento de ativações.

ATIVAÇÃO REMOTA DE FORNECIMENTO

A ativação remota de fornecimento é efetuada apenas no setor elétrico. A Figura 2-4 apresenta, para cada ORD que reportou realizar ativações remotas, as percentagens de ativações remotas realizadas dentro dos prazos previstos, bem como os tempos médios entre o início da contagem do prazo e a realização da ativação.

Figura 2-4 – Ativações remotas de fornecimento realizadas dentro dos prazos e tempo médio de realização



Nota: A CEVE reportou "0" (zero) como a soma dos tempos de realização das ativações remotas. A CESSN não enviou esta informação.

Globalmente, 99,5% das ativações remotas foram realizadas dentro do prazo regulamentar.

DESATIVAÇÃO LOCAL DE FORNECIMENTO

Apresenta-se, na Figura 2-5 e na Figura 2-6, uma análise semelhante à acima realizada, agora aplicada às desativações locais de fornecimento.

Figura 2-5 – Disponibilidade de agendamento de desativações e solicitações para data posterior a três dias úteis
(ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)

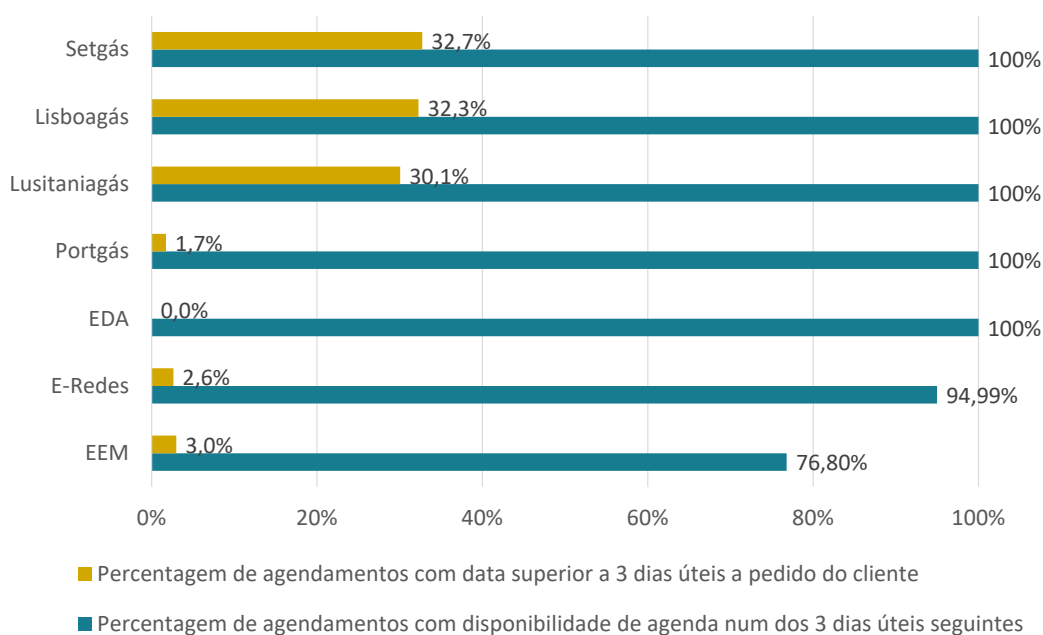
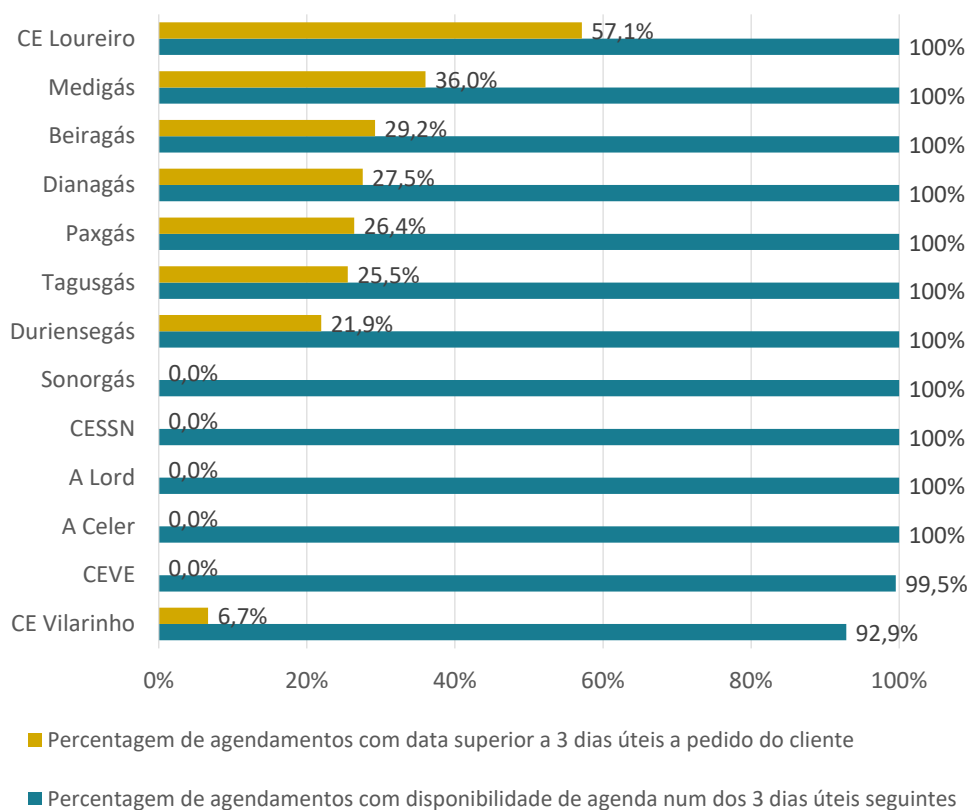


Figura 2-6 – Disponibilidade de agendamento de desativações e solicitações para data posterior a três dias úteis
(ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)



No setor elétrico, em 2024, existiu disponibilidade de agenda em 94,2% dos agendamentos de desativações (98,9% em 2023). Para o setor do gás, este valor foi de 100% (igual em 2023).

Verificou-se que 2,5% dos agendamentos, no setor elétrico, foram marcados para uma data posterior aos três dias úteis, a pedido do cliente (8,4% em 2023). No setor do gás, esta percentagem foi de 24,8% (23,3% em 2023).

À semelhança do aplicável à ativação, também na desativação a indisponibilidade de agenda confere ao cliente o direito a uma compensação no valor fixo de 20 euros. O Quadro 2-2 apresenta o número de compensações pagas pelos ORD, em 2024, por indisponibilidade de agenda. De forma a fornecer uma ordem de grandeza dos incumprimentos (que dão origem às compensações) por empresa, face ao total de situações em que houve cumprimento da disponibilidade de agenda, apresentam-se também os totais de agendamentos com disponibilidade de agenda.

Quadro 2-2 – Compensações pagas pelos ORD por indisponibilidade de agenda e total de agendamentos com disponibilidade de agenda, em desativações do fornecimento

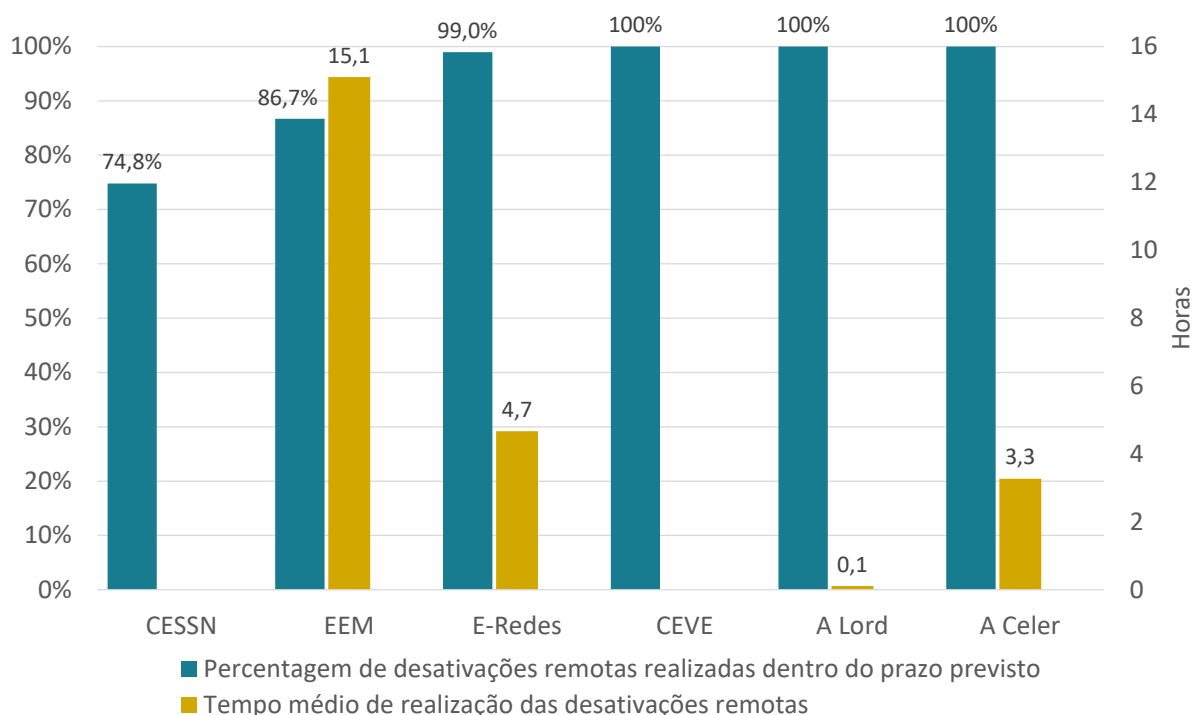
ORD	Número de compensações pagas por indisponibilidade de agenda	Agendamentos com disponibilidade de agenda
A Celer	0	306
A Lord	0	55
Beiragás	0	1 221
CE Loureiro	0	3
CE Vilarinho	0	26
CESSN	0	43
Dianagás	0	176
Duriensegás	0	890
EDA	0	3
Lisboagás	0	14 971
Lusitaniagás	0	5 453
Medigás	0	404
Paxgás	0	125
Portgás	0	3 291
Setgás	0	4 122
Sonorgás	0	1 002
Tagusgás	0	1 274
EEM	13	1 609
E-Redes	2309	40 921
CEVE	Sem informação	214
Total geral	2322	76 109

No total, os ORD pagaram 46 440 euros de compensações em 2024 por indisponibilidades de agendamento de desativações.

DESATIVAÇÃO REMOTA DE FORNECIMENTO

Também a desativação remota de fornecimento é realizada apenas no setor elétrico. A Figura 2-7 apresenta as percentagens de desativações remotas realizadas dentro dos prazos previstos, bem como os tempos médios entre o início da contagem do prazo e a realização da desativação, para os ORD que reportaram efetuar esta operação remota.

Figura 2-7 – Desativações remotas de fornecimento realizadas dentro dos prazos e tempo médio de realização



Globalmente, 98,9% das desativações remotas foram realizadas dentro do prazo regulamentar.

É importante evidenciar também o peso que as ativações e desativações realizadas remotamente atualmente já representam no total de ativações e desativações efetuadas (locais e remotas). A Figura 2-8 ilustra a proporção destas ações remotas em comparação com a realização local destas operações.

Figura 2-8 – Proporção entre ativações e desativações locais e remotas



CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

A introdução progressiva de contadores integrados em redes inteligentes, no setor elétrico, conduziu a que grande parte das operações de ativação e desativação possa ser feita remotamente, com vantagens para os consumidores e para os operadores de redes.

Todos os operadores de redes de distribuição apresentam elevadas percentagens de disponibilidade de agenda para realização das ativações e desativações de fornecimento nas situações em que o cliente solicita que o serviço seja realizado logo que possível.

Pode concluir-se que os operadores de redes de distribuição apresentam um desempenho globalmente positivo, tanto na realização de ativações e desativações locais de fornecimento como remotas.

3 VISITA COMBINADA

ENQUADRAMENTO

Existem operações ou solicitações que obrigam a uma deslocação do operador da rede de distribuição à instalação do cliente. Nestas situações (das quais se excluem as assistências técnicas ou emergências, bem como a recolha de leituras feitas localmente que não sejam extraordinárias) é marcada uma visita combinada. Esta consiste numa deslocação do ORD à instalação do cliente numa data combinada com o cliente e com início num intervalo de tempo que não pode exceder 2h30m. O agendamento da visita combinada é feito por acordo entre o cliente e o respetivo comercializador, que, habitualmente, tem acesso à agenda do operador de rede de distribuição, fazendo diretamente a marcação da visita.

O cliente tem direito a uma compensação caso o intervalo de tempo para início da visita não seja cumprido. No caso de a visita não ser possível por ausência do cliente na instalação, o ORD tem direito a receber uma compensação.

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

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

No caso do setor elétrico, sempre que seja possível, a deslocação ao local deve ser substituída por uma operação efetuada remotamente. Como já foi referido no capítulo anterior, o desempenho dos operadores de rede na realização de operações remotas é aferido com um indicador geral, e respetivo padrão, para o conjunto dos serviços prestados remotamente. Esta matéria é tratada no capítulo 8.

CARACTERIZAÇÃO

A análise relativa ao tema das visitas combinadas incide no cumprimento do intervalo de tempo combinado para o início da visita e nos cancelamentos e reagendamentos de visitas.

CUMPRIMENTO DO INTERVALO DE TEMPO COMBINADO

Para analisar o desempenho dos ORD no cumprimento dos intervalos de tempo, apresentam-se, na Figura 3-1 (ORD de maior dimensão) e na Figura 3-2 (restantes ORD), as percentagens de visitas combinadas iniciadas dentro do prazo acordado.

Figura 3-1 – Percentagem de visitas combinadas iniciadas dentro do intervalo de tempo acordado (ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)

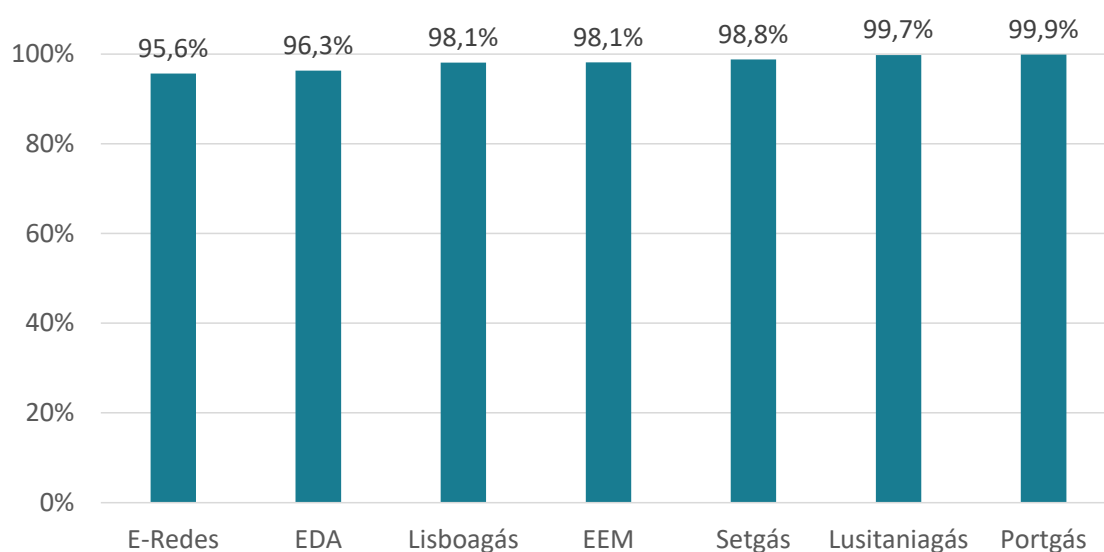
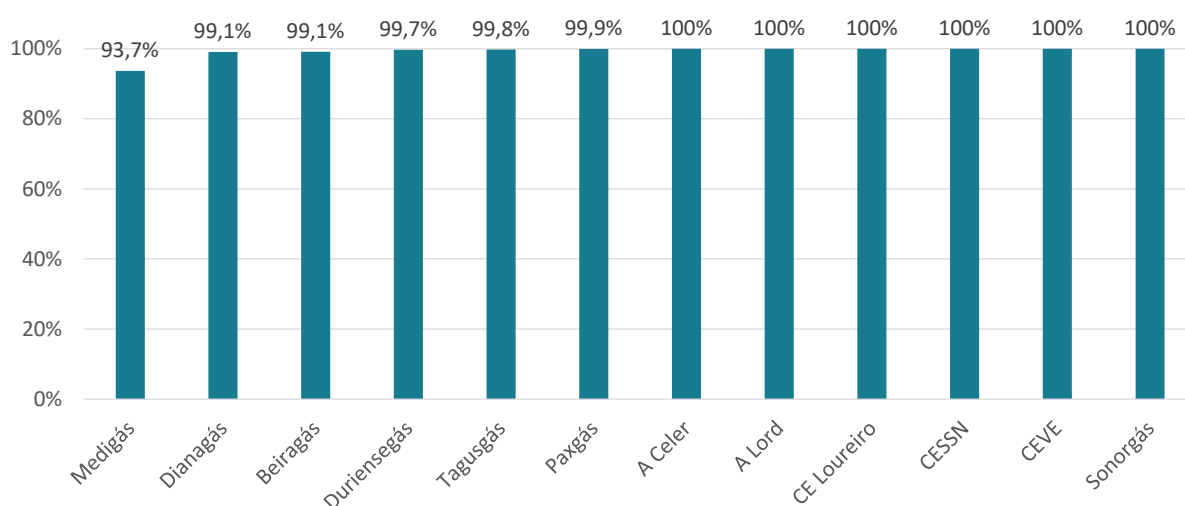


Figura 3-2 – Percentagem de visitas combinadas iniciadas dentro do intervalo de tempo acordado (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)



Foi já mencionado que o incumprimento, pelo ORD, do intervalo de tempo acordado, dá ao cliente o direito a uma compensação no valor fixo de 20 euros. Se o cliente não estiver presente no momento (dentro do

intervalo acordado) em que o ORD comparece, fica o cliente obrigado a pagar uma compensação no mesmo valor. Também o incumprimento, de qualquer das partes, do prazo mínimo para cancelamento ou reagendamento confere à outra parte o direito de compensação. No Quadro 3-1 apresenta-se o número de compensações pagas e recebidas pelos ORD em 2024 para estas situações. Para enquadrar a ordem de grandeza dos incumprimentos (que dão origem às compensações) por empresa, apresentam-se também os totais de visitas combinadas agendadas.

Quadro 3-1 – Compensações pagas pelos ORD por incumprimentos no âmbito de visita combinada

ORD	Número de compensações pagas por incumprimentos no âmbito de visita combinada	Número de compensações recebidas por incumprimentos no âmbito de visita combinada	Visitas agendadas
A Celer	0	0	364
A Lord	0	0	201
CE Loureiro	0	0	27
CESSN	0	0	73
Sonorgás	0	40	8 181
Dianagás	2	97	2 278
Duriensegás	2	222	7 110
Paxgás	2	37	1 312
Beiragás	3	499	14 496
Medigás	3	179	5 468
EDA	4	4	296
Tagusgás	8	377	10 927
Setgás	32	1 382	37 783
Lusitaniagás	36	1 696	48 078
Portgás	63	319	35 889
Lisboagás	159	7 845	175 774
EEM	160	0	9 028
E-Redes	73 941	135	1 114 134
CEVE	Sem informação	Sem informação	548
Total geral	74 415	12 832	1 471 967

O total de compensações resultou num montante de 1 488 300 euros pagos aos clientes pelos ORD.

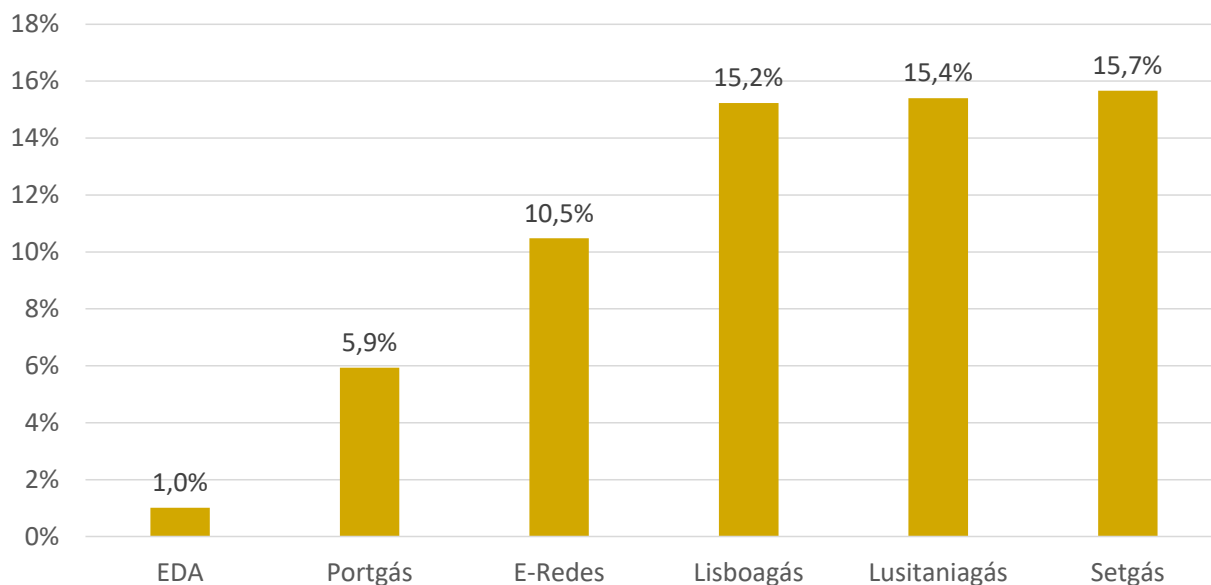
CANCELAMENTOS E REAGENDAMENTOS

Os dados sobre cancelamentos e reagendamentos de visitas combinadas, feitos quer pelos clientes quer pelos ORD, complementam a caracterização da forma como o serviço de visita combinada decorre nos

setores analisados. A Figura 3-3 e a Figura 3-4 apresentam a proporção de cancelamentos e reagendamentos face ao total de visitas combinadas agendadas ³.

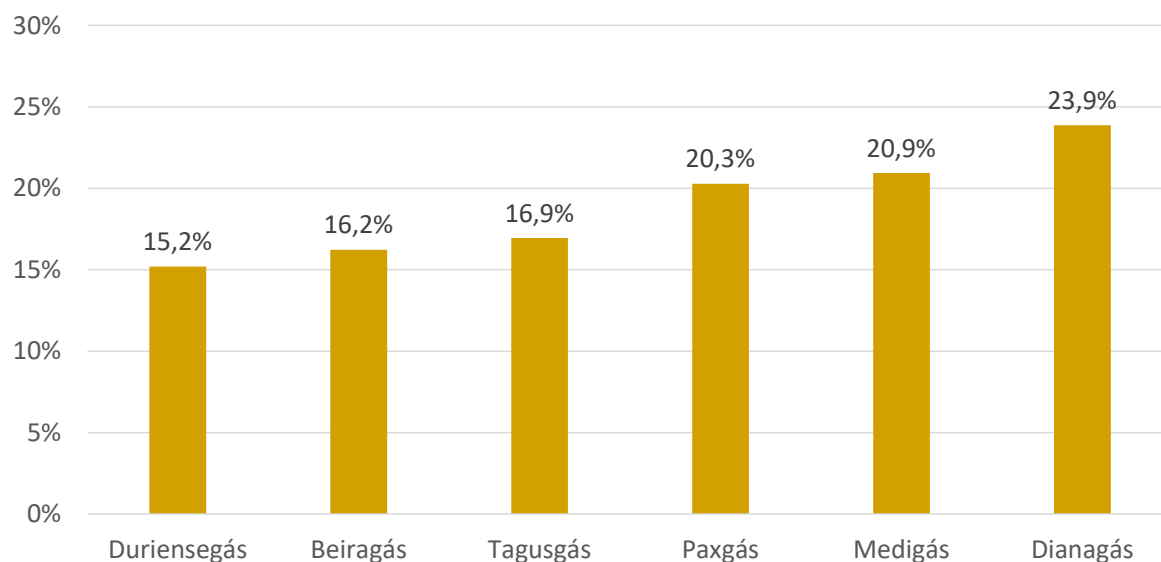
³ São utilizadas escalas – de 0% a 18% e de 0% a 2% - para facilitar a visualização.

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



Nota: a EEM não reportou cancelamentos nem reagendamentos.

Figura 3-4 – Percentagem de cancelamentos e reagendamentos
(ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)



Nota: A Celer, A Lord, a CE Loureiro, a CESSN, a CEVE e a Sonorgás reportaram não terem tido cancelamentos nem reagendamentos.

Globalmente, no setor elétrico, a percentagem de visitas combinadas iniciadas dentro do intervalo de tempo combinado foi de 95,7% (95,1% em 2023). No setor do gás, este valor foi de 98,7% (98,6% em 2023).

A percentagem de cancelamentos e reagendamentos foi, no setor elétrico, de 10,4% e, no setor do gás, de 14,2%.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Os operadores de redes de distribuição demonstram um bom desempenho no cumprimento do prazo estabelecido para a visita combinada, podendo concluir-se que a grande maioria das visitas combinadas ocorre no intervalo previsto. A percentagem de cancelamentos e reagendamentos no setor do gás apresenta uma subida significativa face ao ano anterior.

4 FREQUÊNCIA DA LEITURA LOCAL DE EQUIPAMENTOS DE MEDIÇÃO

ENQUADRAMENTO

A frequência de leitura dos contadores é um tema que se reveste de grande relevância junto dos consumidores, pois a ausência de leitura conduz à faturação com recurso a estimativas, gerando dificuldade na compreensão da fatura e desconfiança relativamente aos valores faturados.

Contudo, essa relevância tem vindo a diminuir, no setor elétrico, com a progressiva penetração das redes inteligentes, uma vez que passa a existir leitura diária, minimizando assim a faturação com base em estimativas.

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

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

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

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

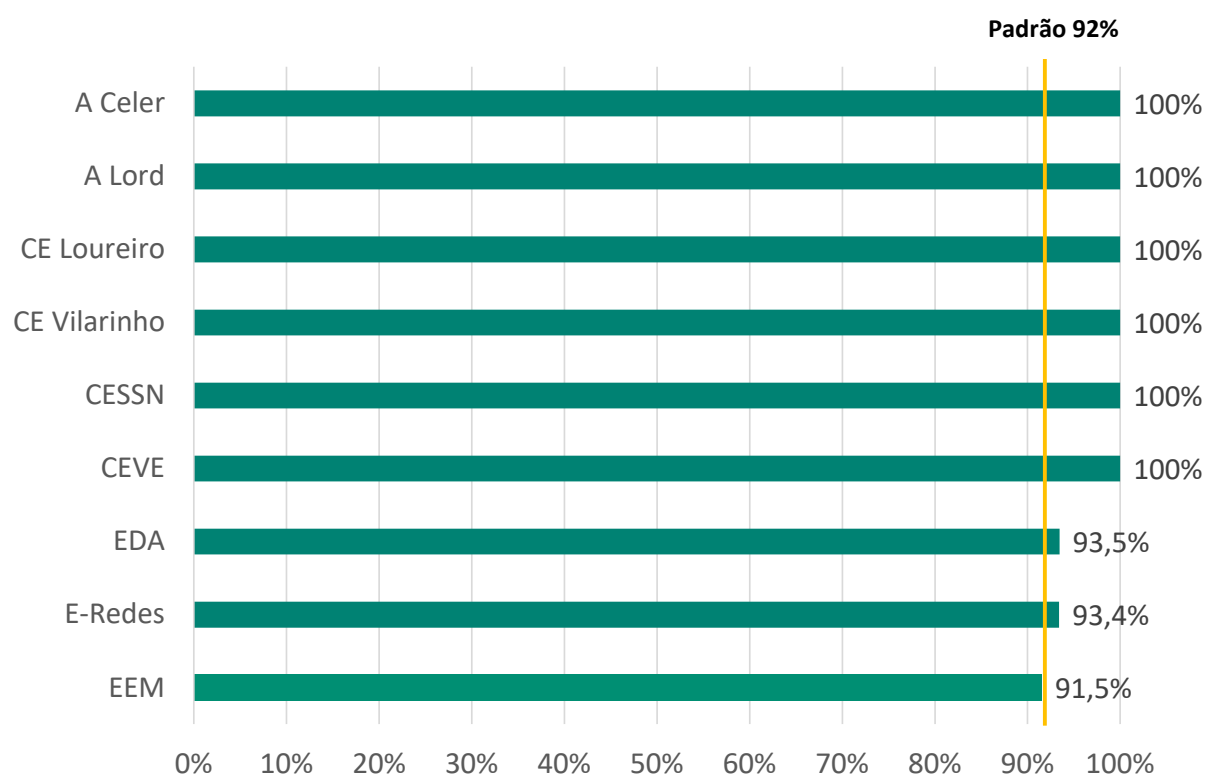
Os ORD do setor do gás com menos de 15% de contadores no interior da instalação do cliente devem garantir que, anualmente, o valor do indicador é igual ou superior ao padrão de 98%. Os restantes ORD do setor do gás devem garantir um valor anual do padrão de 96%.

CARACTERIZAÇÃO

Apresentam-se os valores do indicador geral, separando entre os ORD do setor elétrico (Figura 4-1) e os ORD do setor do gás (Figura 4-2), uma vez que se aplicam padrões e parâmetros diferentes a estes dois setores.

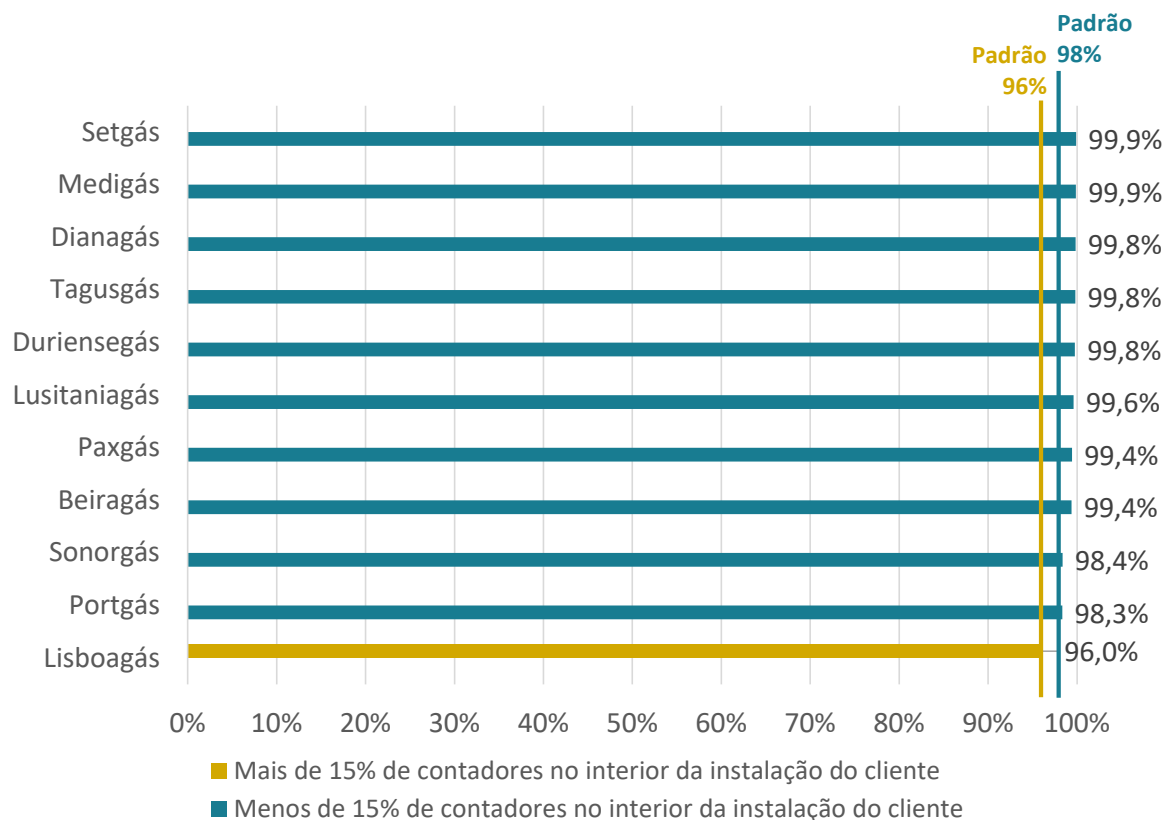
ORD DO SETOR ELÉTRICO

Figura 4-1 – Frequência da leitura local (setor elétrico)



ORD DO SETOR DO GÁS

Figura 4-2 – Frequência da leitura local (setor do gás)



CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Todos os ORD apresentam um bom desempenho e cumprem o padrão do indicador relativo à frequência de leituras locais. Importa que a EEM melhore um pouco o desempenho, minimizando o risco de incumprimento.

5 RESPOSTA A SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA

ENQUADRAMENTO

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

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

Os operadores de redes de gás devem disponibilizar serviços de resposta a situações de emergência. Para além do tempo de espera no atendimento telefónico para reporte da situação ⁴, a resposta a situações de emergência é avaliada pelo tempo de chegada ao local, através de indicadores gerais.

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

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

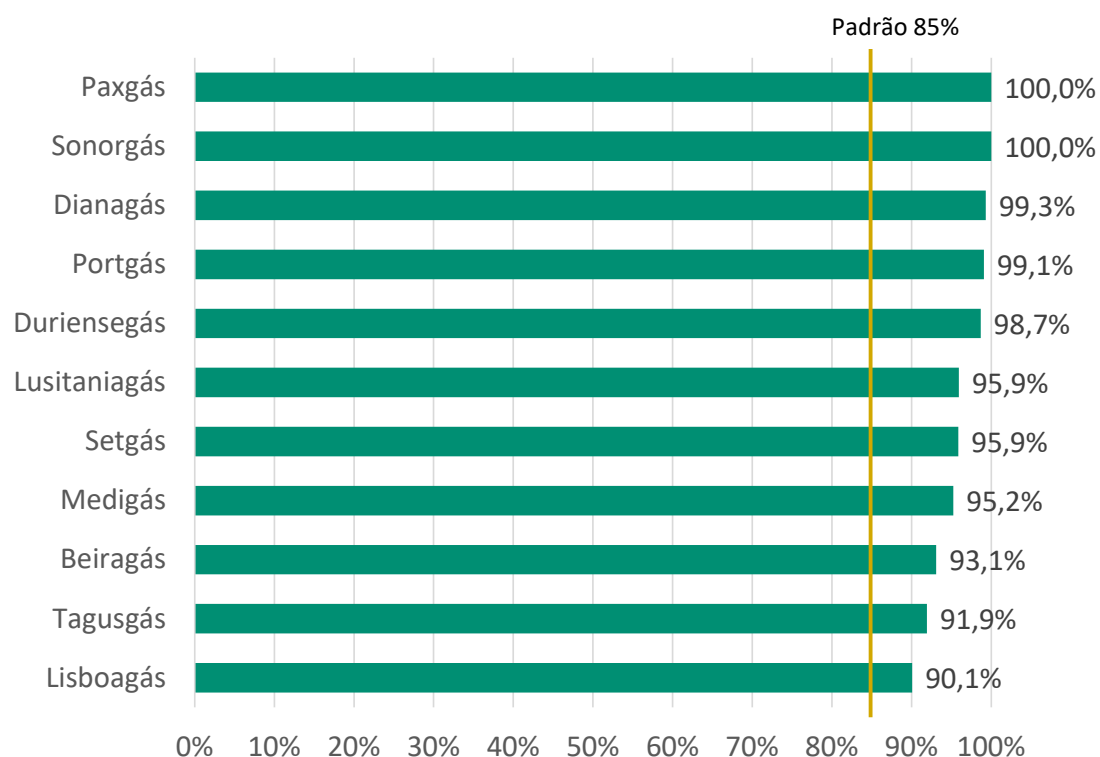
CARACTERIZAÇÃO

Em 2024 não se registaram situações de emergência na rede de transporte.

A Figura 5-1 apresenta o desempenho dos ORD no que respeita ao indicador geral de resposta a situações de emergência.

⁴ Tema analisado no “[Relatório da qualidade de serviço comercial dos setores elétrico e do gás – 2024. Atendimento, pedidos de informação e reclamações](#)”

Figura 5-1 – Percentagem de situações de emergência com chegada ao local até 60 minutos



Globalmente, os ORD chegaram atempadamente aos locais de emergência em 94,5% das situações.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Em 2024, todos os ORD apresentaram um desempenho superior ao padrão estabelecido, atingindo, globalmente um valor do indicador de 94,5%.

6 ASSISTÊNCIA TÉCNICA

ENQUADRAMENTO

Entende-se por assistência técnica o serviço prestado na verificação das condições de fornecimento da instalação de um cliente na sequência de uma comunicação de avaria.

A verificação pode ser feita localmente ou, sempre que possível, remotamente. Por regra, a assistência técnica respeita a avarias na alimentação individual da instalação, uma vez que existem outros meios para despistar avarias na rede a montante (ex. monitorização da rede, incluindo com informação dos contadores em rede inteligente, junção de informações resultantes da comunicação de outros clientes).

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

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

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

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

Se o ORD não cumprir estes prazos, deve pagar uma compensação ao cliente. Por outro lado, se a avaria não for da responsabilidade do ORD, este tem direito a uma compensação. Adicionalmente, a ausência do cliente na instalação no momento de chegada do ORD confere a este último o direito a uma compensação.

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

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

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

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

CARACTERIZAÇÃO

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

Encontram-se, na Figura 6-1, os valores desta percentagem para os ORD com mais de 60 000 clientes, e na Figura 6-2 os valores para os restantes ORD.

Figura 6-1 – Percentagem de assistências técnicas com chegada ao local dentro dos prazos previstos (ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)

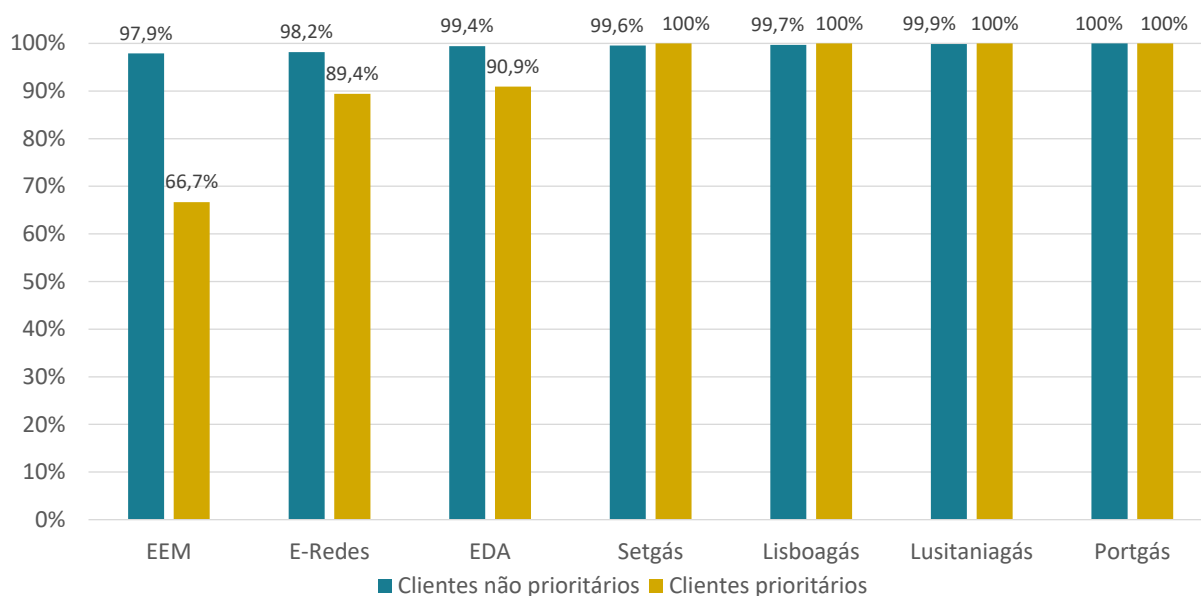
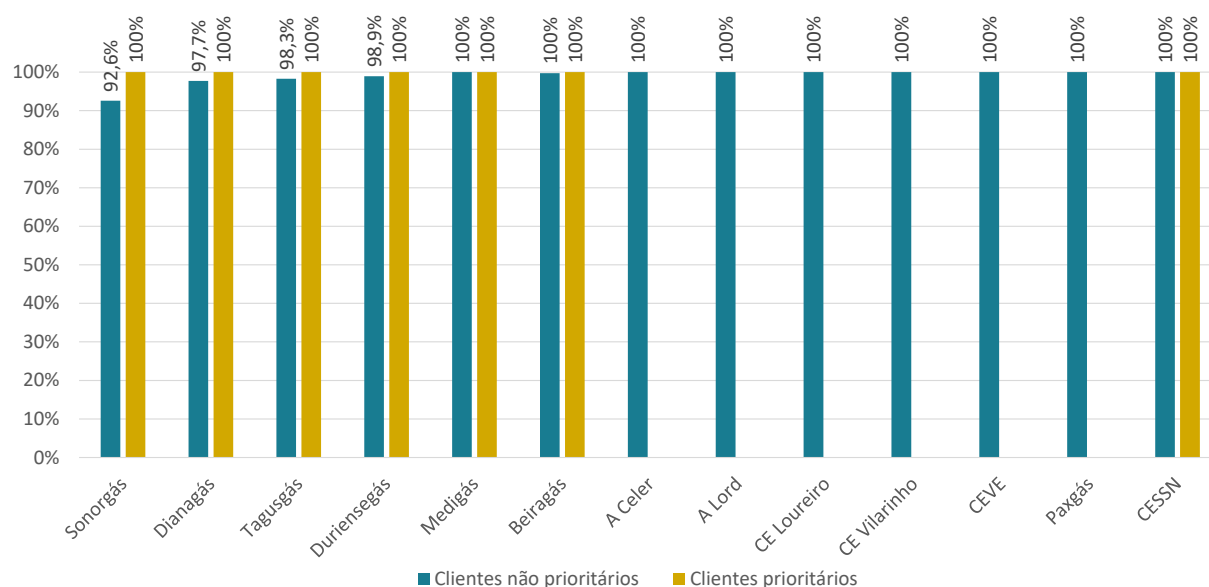


Figura 6-2 – Percentagem de assistências técnicas com chegada ao local dentro dos prazos previstos (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)



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

A E-Redes submeteu à ERSE dois pedidos de evento excecional (EE), que solicitavam a exclusão do pagamento de eventuais compensações por incumprimento dos tempos de chegada ao local em assistências técnicas, os quais foram aprovados pela ERSE.

Os dados disponíveis permitem afirmar que os limites de tempo exigidos regulamentarmente são cumpridos na grande maioria dos casos. Importa realçar, na análise, que o tempo de chegada para os clientes prioritários é metade do aplicável aos restantes clientes, o que gera maior exigência no seu cumprimento.

Em 2024, os ORD do setor elétrico receberam 1 175 462 comunicações de avarias e os ORD do setor do gás receberam 102 306 comunicações de avarias e emergências. Globalmente, no setor elétrico, 27,3% das comunicações de avarias originaram deslocações aos locais de consumo, uma redução significativa comparativamente com os 32,8% registados em 2023. No setor do gás esta percentagem foi de 31,5% (34,3% em 2023). A resolução das situações comunicadas sem necessidade de recorrer à deslocação à instalação do cliente é positiva, uma vez que permite a resolução imediata da avaria, reduz os custos do ORD, diminuindo também a probabilidade de o cliente pagar compensações nas situações em que a avaria não é da responsabilidade do ORD.

Globalmente, o tempo médio de chegada aos locais, no setor elétrico foi de 84,8 minutos, acima dos 79,3 minutos registados em 2023. No setor do gás, o tempo médio global foi de 68,2 minutos, uma melhoria face aos 71,1 minutos de 2023.

COMPENSAÇÕES

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

No caso da assistência técnica, tal como referido no início deste capítulo, os ORD devem pagar compensações aos clientes se não cumprirem os prazos previstos, e os clientes devem pagar compensações se a avaria não for da responsabilidade do ORD, ou se não estiverem presentes quando o ORD chega à instalação. O valor da compensação é fixo e é de 20 euros.

O Quadro 6-1 apresenta os números de compensações pagas, em 2024, no âmbito da assistência técnica, bem como os totais de deslocações realizadas.

Quadro 6-1 – Compensações pagas pelos ORD e pelos clientes no âmbito de assistências técnicas, e totais de deslocações para assistências técnicas

ORD	Número de compensações pagas pelo ORD	Número de compensações pagas pelo cliente	Deslocações para assistência técnica
A Celer	0	0	110
A Lord	0	0	84
Beiragás	1	136	400
CE Loureiro	0	0	24
CE Vilarinho	0	0	49
CESSN	0	12	12
CEVE	Sem informação	Sem informação	16
Dianagás	2	28	96
Duriensegás	5	35	511
EDA	14	641	2 438
EEM	55	172	2 485
E-Redes	3451	59 179	190 933
Lisboagás	10	1 407	3 716
Lusitaniagás	3	414	2 678
Medigás	0	109	208
Paxgás	0	0	37
Portgás	0	947	2 042
Setgás	4	225	987
Sonorgás	0	0	114
Tagusgás	6	49	389
Total Geral	3551	63 354	207 329

Verifica-se que o número de situações em que é devida uma compensação ao ORD representa cerca de 31% do número de deslocações realizadas para assistência técnica. Os dados mostram ainda que os ORD incorrem num número muito menor de incumprimentos do que os clientes. Este facto pode dever-se à própria natureza da atividade de assistência técnica, em que a maioria das avarias não são da responsabilidade do ORD, situando-se na instalação de utilização do cliente.

Como referido, o valor da compensação é fixo (20 euros), pelo que os ORD pagaram um total de 71 020 euros aos clientes, e estes pagaram um total de 1 267 080 euros aos ORD.

A este propósito é relevante referir que, no âmbito das ações de cliente mistério realizadas pela ERSE, se verificou que os ORD têm vindo a pôr em prática procedimentos que fazem uso da informação fornecida pelas redes inteligentes, procurando minimizar as deslocações às instalações dos clientes. Acresce ainda a otimização do atendimento automático na informação prestada aos clientes e a disponibilização de vídeo-chamadas com os clientes que solicitam a assistência técnica, no sentido de evitar deslocações desnecessárias.

Por outro lado, foi detetada uma oportunidade de melhoria no que respeita à prestação proativa de informação sobre os custos em que os clientes podem incorrer se se verificar que a avaria não é da responsabilidade do ORD.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Os operadores de redes de distribuição respondem a situações de assistência técnica dentro dos prazos regulamentares na grande maioria das situações. As comunicações de avarias que obrigam a deslocações mantêm-se reduzidas face ao total de comunicações reportado. O tempo médio de chegada ao local é inferior aos tempos máximos definidos regulamentarmente, o que evidencia não haver dificuldades no cumprimento do RQS nesta matéria. O número de situações com compensação ao ORD representa, aproximadamente, 31% das deslocações efetuadas.

7 RESTABELECIMENTO APÓS INTERRUPTÃO POR FACTO IMPUTÁVEL AO CLIENTE E REPOSIÇÃO DA POTÊNCIA CONTRATADA

ENQUADRAMENTO

Existem determinados factos imputáveis ao cliente que originam a interrupção do fornecimento, sendo o mais comum a falta de pagamento das faturas.

O Regulamento de Relações Comerciais (RRC) ⁵ prevê que a interrupção do fornecimento de eletricidade por falta de pagamento, solicitada pelo comercializador, apenas pode efetivar-se após a concretização da redução da potência contratada para 1,15 kVA por fase. Esta regra aplica-se aos clientes em BTN.

No setor elétrico, a reposição da potência contratada após redução ou o restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente deve ser realizado remotamente, quando as condições técnicas o permitam, designadamente para cliente integrados em redes inteligentes, ou através da deslocação do operador de rede de distribuição à instalação do cliente.

A diligência dos ORD e comercializadores no restabelecimento do fornecimento ou na reposição da potência contratada é avaliada por um indicador individual, que determina que, após o momento da regularização da situação que originou a redução ou a interrupção, o cliente tem direito a ter o seu fornecimento restabelecido, ou a potência contratada reposta, dentro de determinados prazos. O RQS fixa os seguintes prazos:

Setor Elétrico:

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

Setor do Gás:

- Doze horas para consumidores;
- Oito horas para os restantes clientes;

⁵ [Regulamento n.º 827/2023, de 28 de julho.](#)

- Quatro horas, caso o cliente solicite expressamente o serviço de restabelecimento urgente e pague o preço adicional estabelecido pela ERSE.

Os prazos respeitam as seguintes condições:

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

Quando seja possível restabelecer remotamente o fornecimento, ou repor a potência contratada, o ORD deve fazê-lo, após solicitação do comercializador, nos seguintes prazos:

- Três horas para restabelecimentos urgentes;
- Seis horas para os restantes restabelecimentos.

Caso o ORD não consiga restabelecer remotamente o fornecimento (ou a potência contratada) nestes prazos, passam a aplicar-se os prazos e procedimentos previstos para o restabelecimento feito no local.

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

O incumprimento do prazo de restabelecimento do fornecimento ou de reposição da potência contratada confere ao cliente o direito de compensação no valor fixo de 20 euros. Os serviços de interrupção e restabelecimento têm custos para os clientes, sendo os respetivos preços estabelecidos pela ERSE. ⁶

A solicitação de restabelecimento ocorre, na grande maioria das situações, junto do comercializador, na sequência do pagamento de valores em dívida. Por este motivo, o RQS prevê que os comercializadores comuniquem ao ORD respetivo a solicitação de restabelecimento num prazo máximo de 30 minutos. O incumprimento deste prazo confere ao cliente o direito de compensação no valor fixo de 20 euros.

⁶ Em 2024, na BTN, os preços variavam entre os 3,32 euros (interrupção/restabelecimento remotos) e os 64,12 euros (interrupção/restabelecimento ano nível do ramal, em chegadas subterrâneas). O valor adicional para restabelecimento urgente variava entre os 3,32 euros (remoto) e os 37,19 euros (local). No setor do gás, para 2024-2025, os preços variavam entre os 20,24 euros para a interrupção de fornecimento e os 36,10 euros para o restabelecimento fora dos dias úteis ou entre as 18h e as 24h. O adicional para restabelecimento urgente era de 11,68 euros.

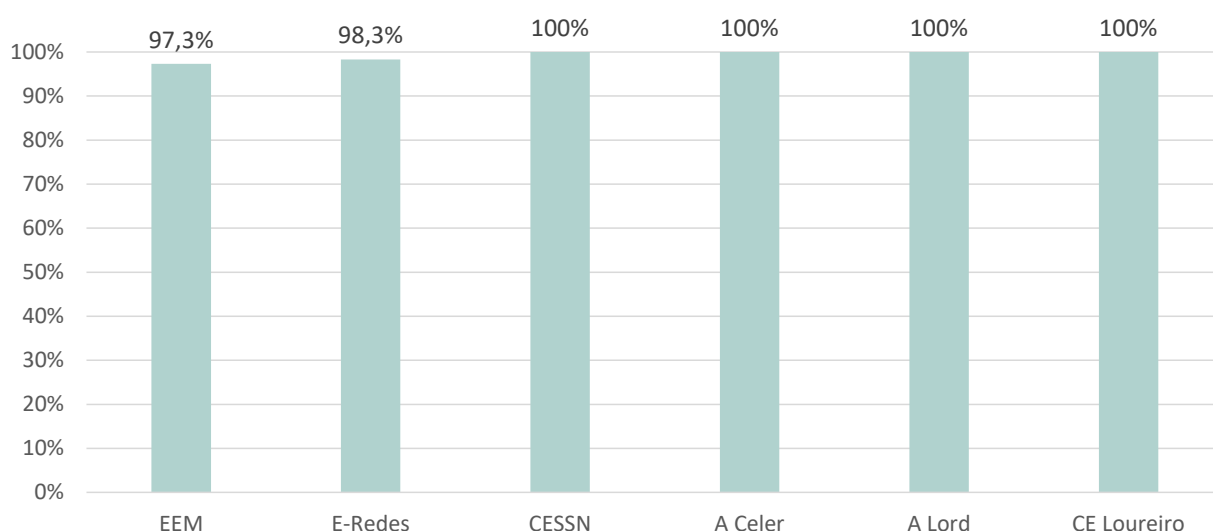
Face ao exposto, importa ainda referir que, se o RQS define obrigações individuais no restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente, define também que o desempenho dos operadores de redes de distribuição na realização do conjunto das ações remotas (que inclui o restabelecimento remoto) é aferido através de um indicador geral e respetivo padrão. Este aspeto é analisado no capítulo 8. Ainda assim, e para maior esclarecimento, apresentam-se, no presente capítulo, dados específicos sobre o restabelecimento remoto e a reposição da potência contratada.

CARACTERIZAÇÃO

REPOSIÇÃO DA POTÊNCIA CONTRATADA

A Figura 7-1 apresenta as percentagens de cumprimento de prazos para a reposição (local ou remota) da potência contratada, pelos ORD que reportaram a realização deste tipo de operação.

Figura 7-1 – Cumprimento de prazos na reposição da potência contratada após redução por facto imputável ao cliente



No conjunto dos ORD, a potência contratada foi reposta atempadamente em 98,3% das situações.

RESTABELECIMENTO DO FORNECIMENTO

ORD

A Figura 7-2 e a Figura 7-3 apresentam as percentagens de cumprimento de prazos, nos restabelecimentos locais, pelos ORD de maior dimensão e de menor dimensão, respetivamente.

Figura 7-2 – Cumprimento de prazos no restabelecimento local após interrupção por facto imputável ao cliente
(ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)

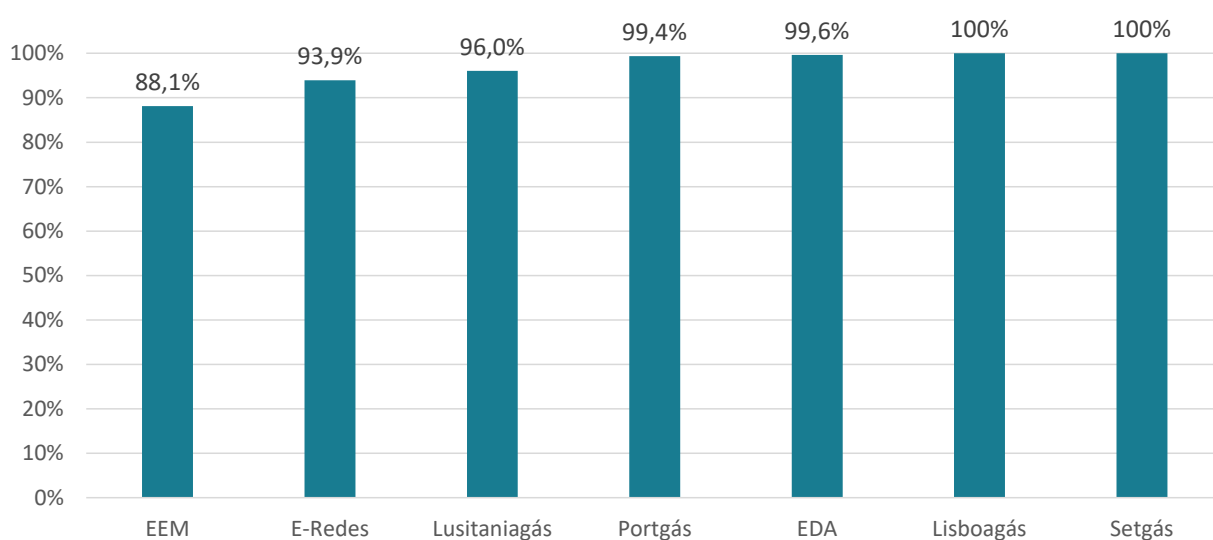
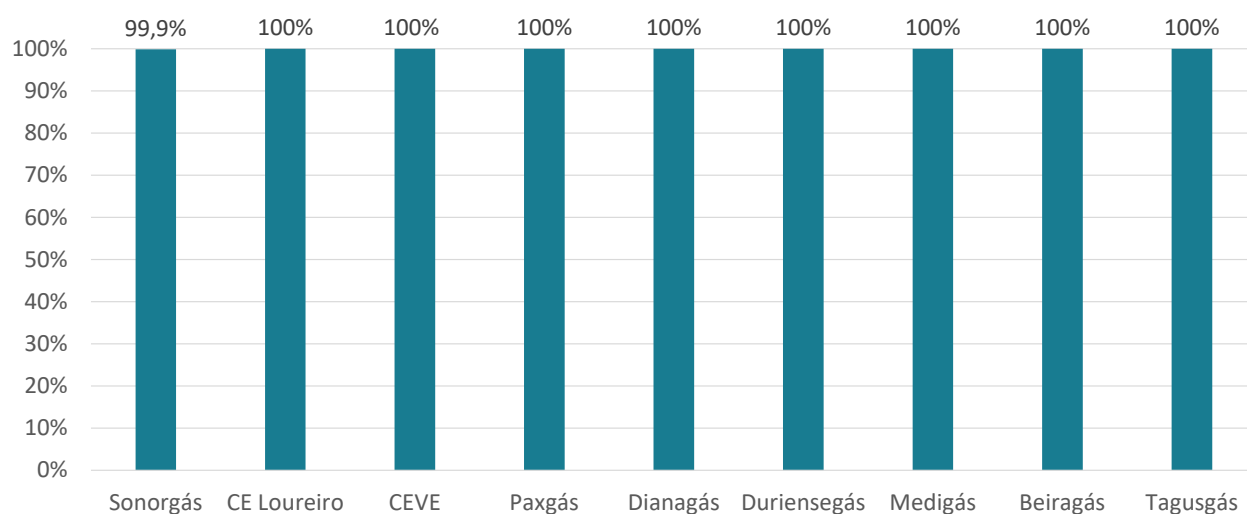


Figura 7-3 – Cumprimento de prazos no restabelecimento local após interrupção por facto imputável ao cliente
(ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)

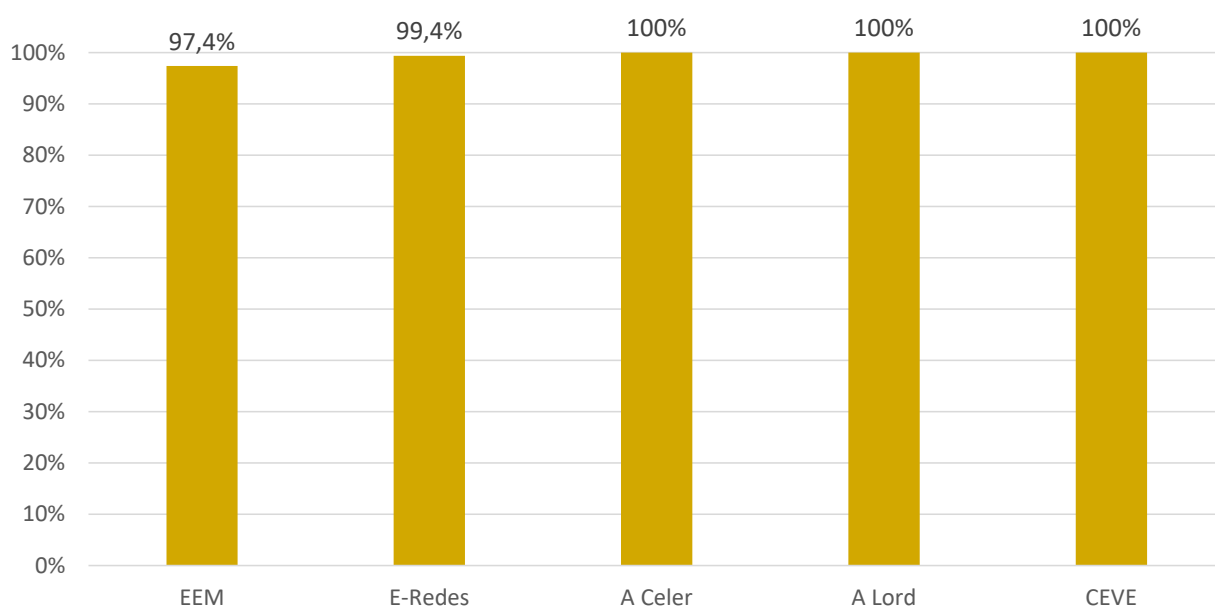


Globalmente, os restabelecimentos locais foram iniciados atempadamente, no setor elétrico, em 94,2% das situações (97,7% em 2023⁷). No setor do gás, este valor foi de 99,5% (100,0% em 2023).

A Figura 7-4 apresenta as percentagens de cumprimento de prazos para restabelecimentos remotos, pelos ORD que reportaram a realização deste tipo de restabelecimento do fornecimento.

⁷ Valor que incluía restabelecimentos locais e remotos.

Figura 7-4 – Cumprimento de prazos no restabelecimento remoto após interrupção por facto imputável ao cliente



No conjunto dos ORD, o restabelecimento remoto foi realizado atempadamente em 99,4% das situações.

COMERCIALIZADORES

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

A Figura 7-5 (comercializadores com mais de 60 000 clientes) e a Figura 7-6 (comercializadores com menos de 60 000 clientes) apresentam as percentagens de comunicações ao ORD realizadas em menos de 30 minutos.

Figura 7-5 – Cumprimento do prazo na comunicação ao ORD para restabelecimento do fornecimento (comercializadores com mais de 60 000 clientes)

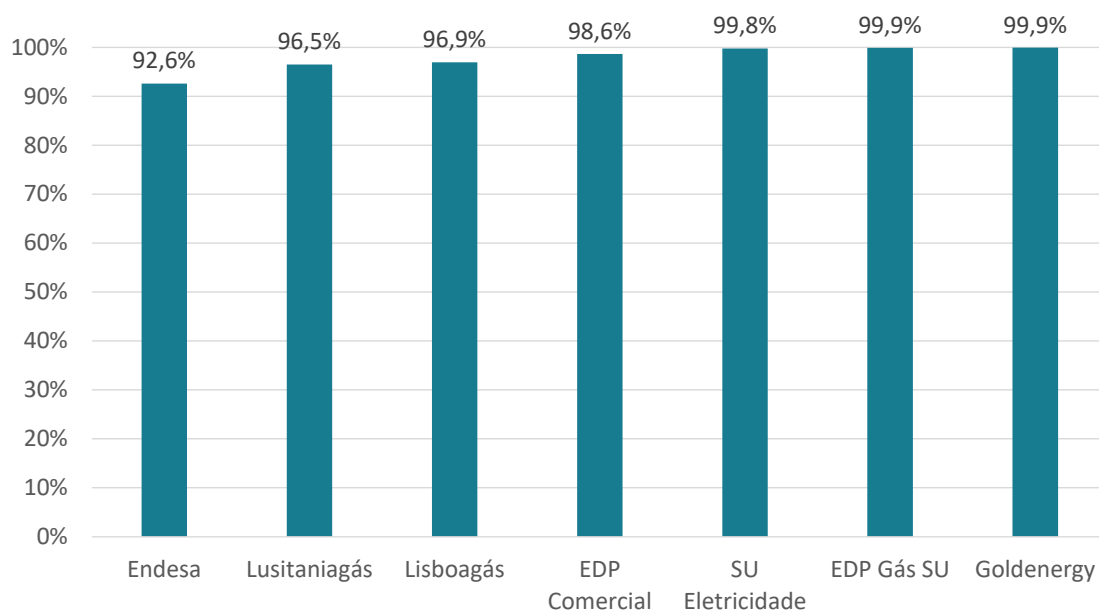
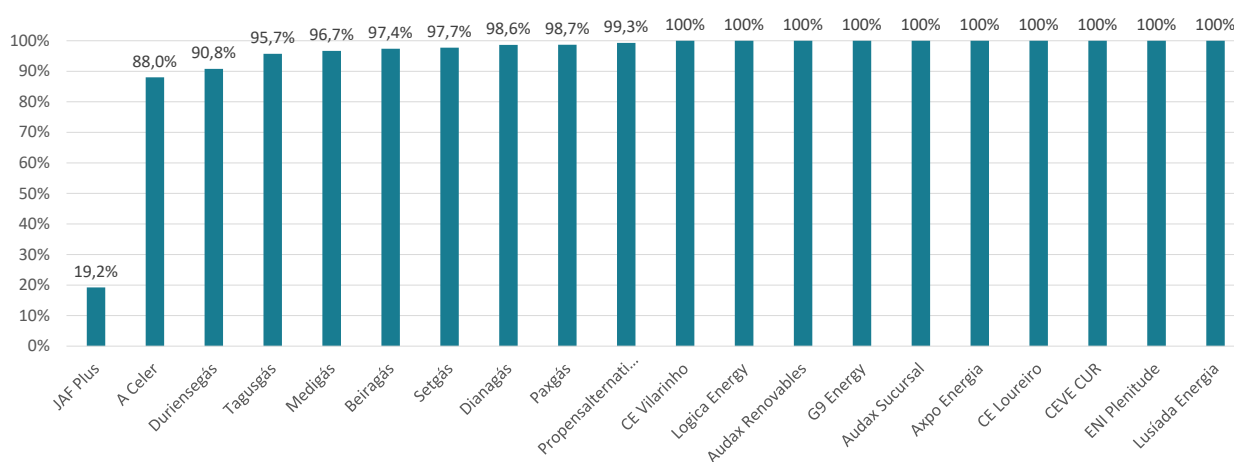


Figura 7-6 – Cumprimento do prazo na comunicação ao ORD para restabelecimento do fornecimento (comercializadores com menos de 60 000 clientes)



No seu conjunto, os comercializadores comunicaram atempadamente com os ORD em 96,4% ⁸ das situações (98,6% em 2023 ⁹).

⁸ Excluindo a Petrolgal (Galp) e a Repsol.

⁹ O valor global, incluindo a Petrolgal (Galp) e a Repsol, referido no relatório de 2023 foi de 98,6%. Coincidentemente, obtém-se o mesmo valor quando se excluem estas empresas do valor global de 2023.

COMPENSAÇÕES

O Quadro 7-1 apresenta os totais, por ORD, de compensações pagas aos clientes por incumprimentos no âmbito do restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente. Para contextualização, apresentam-se igualmente os totais de restabelecimentos realizados pelos ORD. Por sua vez, o Quadro 7-2 ilustra as compensações pagas pelos comercializadores por incumprimentos na comunicação aos ORD, e os totais de comunicações realizadas, por empresa.

Quadro 7-1 - Compensações pagas pelos ORD por incumprimentos no restabelecimento do fornecimento, e totais de restabelecimentos realizados

ORD	Número de compensações pagas por incumprimento no restabelecimento	Restabelecimentos realizados
A Celer	0	17
A Lord	0	21
Beiragás	0	1 133
CE Loureiro	0	1
CE Vilarinho	0	0
CESSN	0	0
Dianagás	0	131
Duriensegás	0	554
EDA	8	2 562
EEM	52	909
E-Redes	2 283	108 333
Lisboagás	0	22 729
Lusitaniagás	0	4 353
Medigás	0	447
Paxgás	0	260
Portgás	36	5 964
Setgás	0	5 566
Sonorgás	2	837
Tagusgás	0	613
Total Geral	2 381	155 064

Também nesta matéria, o valor da compensação é fixo (20 euros), pelo que os ORD pagaram um total de 47 620 euros aos clientes.

Quadro 7-2 – Compensações pagas pelos comercializadores por incumprimentos na comunicação aos ORD, e totais de comunicações realizadas

Comercializadores	Número de compensações pagas por incumprimentos na comunicação aos ORD	Comunicações realizadas
A Celer	0	25
Audax Renovables	2	507
Audax Sucursal	11	954
Axpo Energia	0	42
Beiragás	2	749
CE Loureiro	0	2
CE Vilarinho	0	3
CEVE CUR	Sem informação	632
Dianagás	0	219
Duriensegás	0	525
EDP Comercial	678	50 047
EDP Gás SU	2	1 838
Endesa	6 697	90 272
Enforcesco	1	Sem informação
ENI Plenitude	Sem informação	4 042
G9 Energy	5	183
Goldenergy	6	10 646
JAF Plus	1	26
Lisboagás	0	7 413
Logica Energy	0	233
Lusíada Energia	Sem informação	685
Lusitaniagás	0	2 912
Medigás	0	295
MEO Energia	4	0
Paxgás	0	151
Propensalternativa	0	289
Setgás	0	2 422
Sonorgás	0	Sem informação
SU Eletricidade	517	49 413
Tagusgás	0	368
Ynerluz	1	Sem informação
Total Geral	7927	224 893

Em 2024, os comercializadores pagaram um total de 158 540 euros aos clientes.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Tanto os operadores de redes de distribuição como os comercializadores evidenciam desempenhos globalmente positivos no cumprimento dos prazos regulamentares relativos ao restabelecimento do fornecimento.

8 DESEMPENHO NOS SERVIÇOS PRESTADOS REMOTAMENTE NO SETOR ELÉTRICO

ENQUADRAMENTO

No setor elétrico, sempre que possível, as intervenções nas instalações dos clientes devem ser realizadas de forma remota, isto é, evitando a deslocação do operador de rede.

O RQS prevê, para as situações em que as visitas combinadas são substituídas por atuações remotas, os seguintes prazos para os operadores de redes:

- Vinte e quatro horas, a contar da hora e data acordada com o cliente, caso o operador de rede considere não ser necessária a presença do cliente no local de consumo.
- Sessenta minutos, a contar da hora e data acordada com o cliente, caso o operador de rede considere ser necessária a presença do cliente no local de consumo durante a atuação remota na instalação.

As operações remotas referentes à ativação e desativação de fornecimento, bem como os restabelecimento do fornecimento por facto imputável ao cliente, incluindo redução da potência contratada, foram já abordadas em anteriores capítulos.

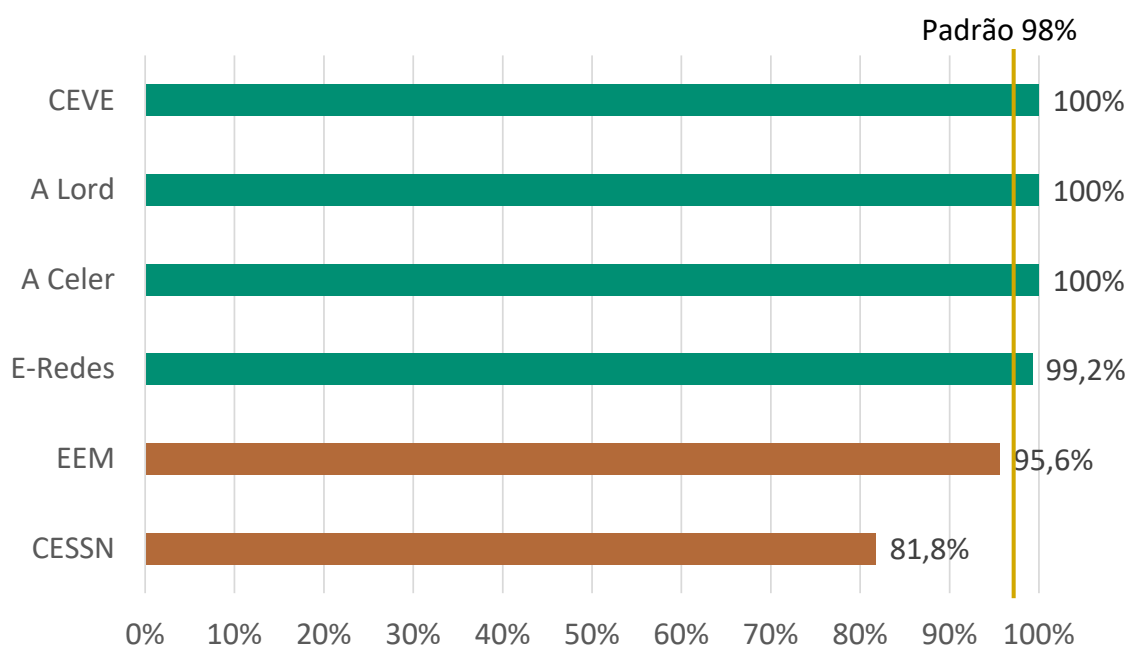
Com a revisão regulamentar de 2023, o RQS passou a prever a avaliação do desempenho nos serviços prestados remotamente pelos operadores de redes de distribuição de energia elétrica de Portugal continental e das regiões autónomas dos Açores e da Madeira. Esta avaliação engloba as seguintes operações realizadas remotamente: ativações de fornecimento, ações em substituição de visita combinada, desativações de fornecimento, reposição da potência contratada após redução de potência por facto imputável ao cliente e restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente. Trata-se, portanto, de uma avaliação para a globalidade dos serviços prestados remotamente, com exceção da leitura.

A avaliação é feita através de um indicador geral relativo ao cumprimento dos prazos para a realização dos referidos serviços remotos em instalações integradas em redes inteligentes. Este indicador é calculado através do quociente entre o número de serviços realizados remotamente dentro do prazo e o número total de serviços realizados remotamente. O padrão estabelecido para este indicador impõe que pelo menos 98% do total dos serviços remotos sejam efetuados dentro do prazo estipulado regulamentarmente, em cada ano.

CARACTERIZAÇÃO

A Figura 8-1 apresenta os valores do indicador para os ORD do setor elétrico que reportaram dados relativos a esta matéria.

Figura 8-1 – Indicador do desempenho nos serviços prestados remotamente



No seu conjunto, 99,2% dos serviços remotos foram prestados dentro dos prazos previstos. Foram realizados 777 757 serviços remotos.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

A grande maioria dos serviços remotos foram prestados dentro dos prazos previstos. Apenas dois dos ORD não cumpriram, em 2024, o padrão regulamentar.

9 CLIENTES PRIORITÁRIOS

ENQUADRAMENTO

O RQS determina que se considerem prioritários:

- Clientes para os quais a sobrevivência ou a mobilidade dependam de equipamentos cujo funcionamento é assegurado pela rede elétrica. São também considerados prioritários os clientes que coabitem com pessoas nestas condições;
- Instalações de consumo que prestem serviços fundamentais para as quais a interrupção do fornecimento provoca graves alterações ao seu funcionamento.

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

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

CARACTERIZAÇÃO

O Quadro 9-1 apresenta o número de clientes prioritários, no final de 2024, para cada ORD.

Quadro 9-1 – Totais de clientes prioritários (ORD)

ORD	Clientes prioritários Setor elétrico	Clientes prioritários Setor do gás
E-Redes	4808	
Lisboagás		935
Lusitaniagás		565
Portgás		508
EDA	373	
Beiragás		221
Sonorgás		190
EEM	180	
Duriensegás		151
Setgás		149
Tagusgás		77
Dianagás		19
Medigás		21
A Celer	5	
A Lord	3	
CEVE	5	
Paxgás		3
CE Loureiro	1	
CESSN	3	
Total	5378	2839

Verificou-se, no conjunto dos dois setores, um aumento de 15,9% do número de clientes prioritários registados comparativamente com o ano anterior.

A Figura 9-1 apresenta a distribuição de clientes prioritários por categorias, para o setor elétrico, e a Figura 9-2 apresenta esta distribuição para o setor do gás.

Figura 9-1 – Proporção das categorias de clientes prioritários (ORD do setor elétrico)

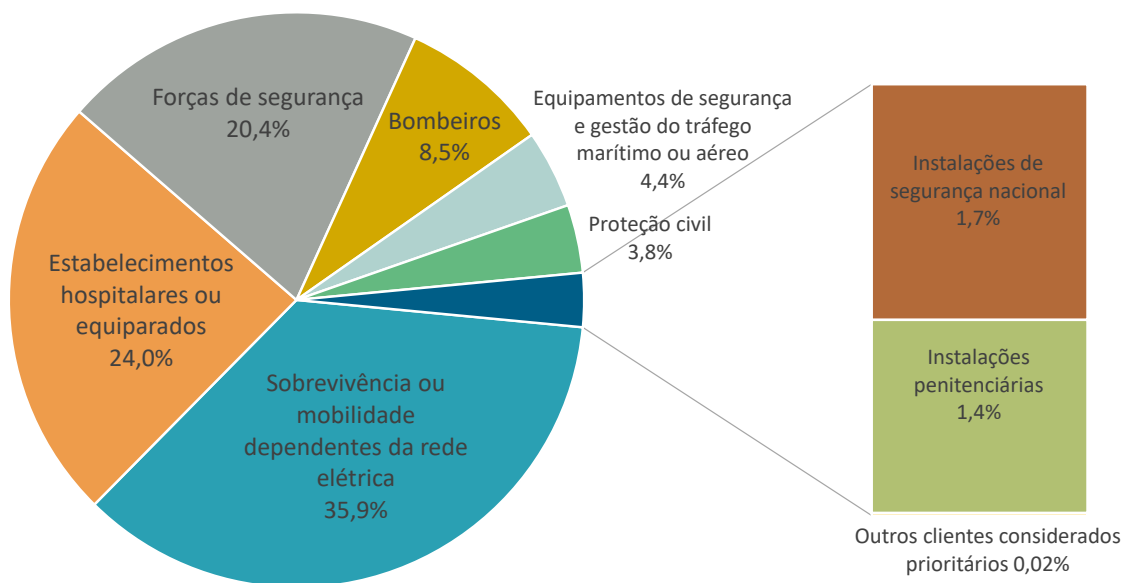
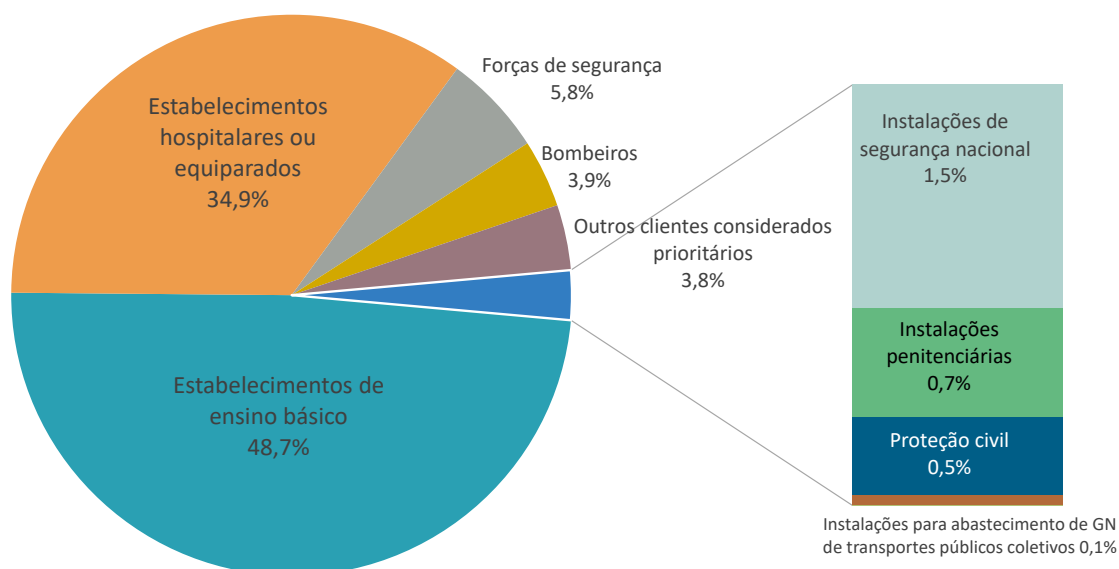


Figura 9-2 – Proporção das categorias de clientes prioritários (ORD do setor do gás)



CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Os operadores de redes de distribuição devem continuar a realizar as diligências necessárias para manter o registo de clientes prioritários atualizado, nomeadamente através dos procedimentos já definidos de atualização do registo dos clientes prioritários. Os clientes para os quais o fornecimento de energia elétrica ou gás natural é crítico devem tomar medidas para lidar com situações de contingência.



ERSE - Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos

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

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