

# QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL

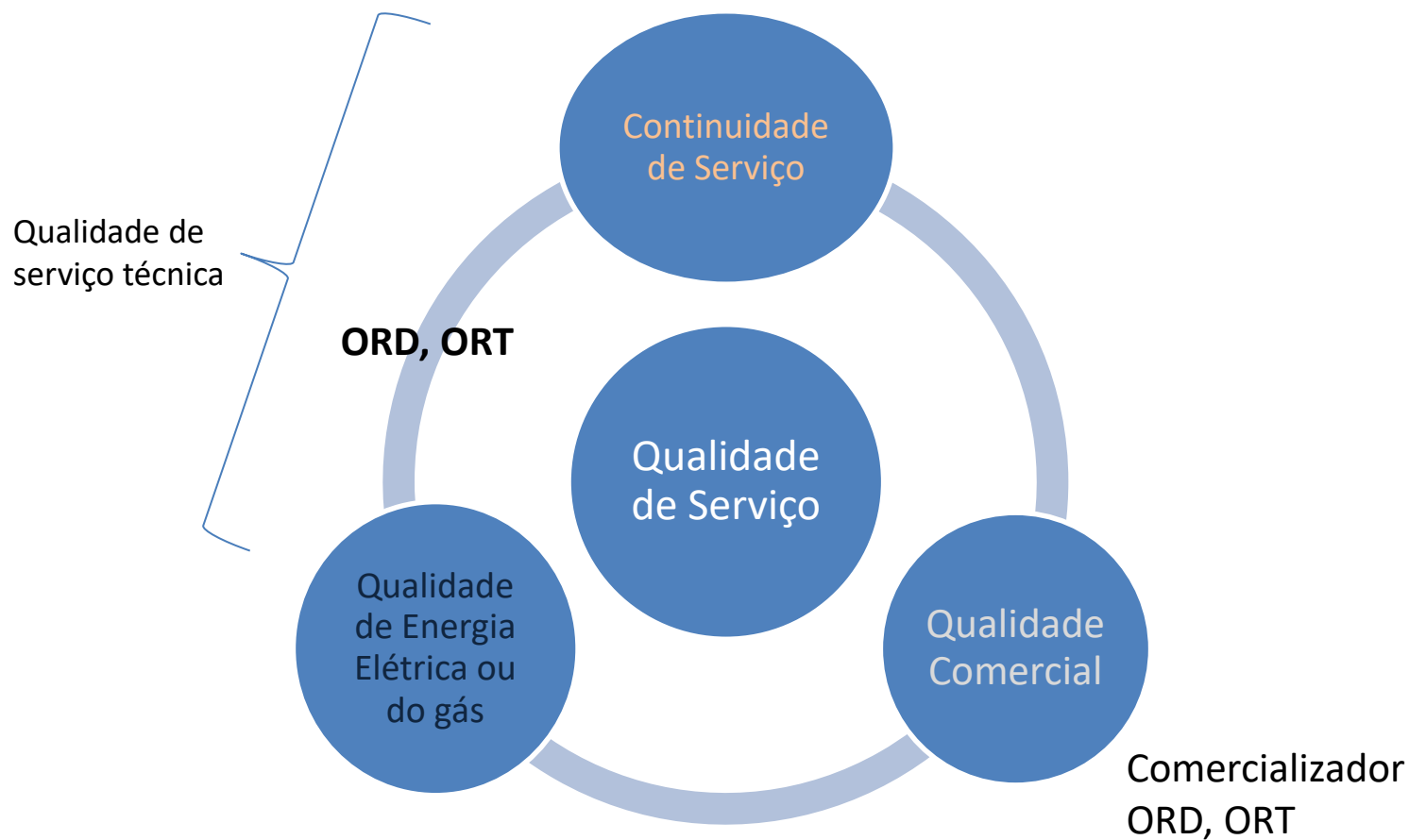
## INDICADORES E ALGUNS ASPETOS REGULATÓRIOS

21 de outubro de 2021



# Agenda:

1. As vertentes da qualidade de serviço
2. Qualidade de serviço comercial – o que é?
3. Como regular a qualidade de serviço comercial
4. Fatores a considerar na definição de indicadores e padrões
5. Perguntas
6. Intervalo
7. Exercícios

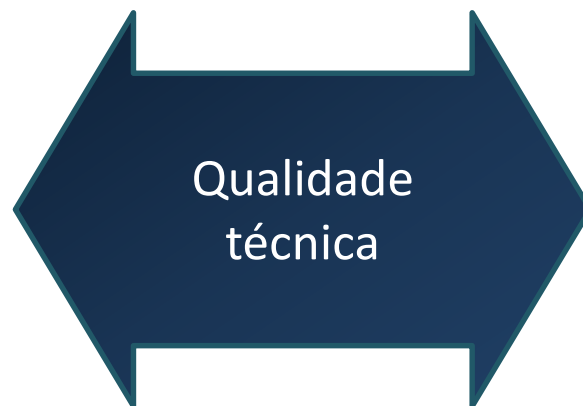


Comercializador responde pela globalidade, tendo direito de regresso sobre os operadores de rede

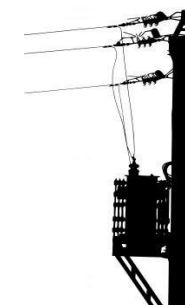
## As vertentes da qualidade de serviço



Clientes



Operadores das  
redes e  
infraestruturas



Operadores das  
redes e  
infraestruturas



Comercializadores



*Inquérito – de que trata a Q.S. Comercial?*

slido

<

Join at  
**slido.com**  
**#238 764**



## *Qualidade de serviço comercial – o que é?*

---

Comunicação  
com os  
clientes

1. Atendimento presencial e telefónico
2. Resposta a reclamações e a pedidos de informação

---

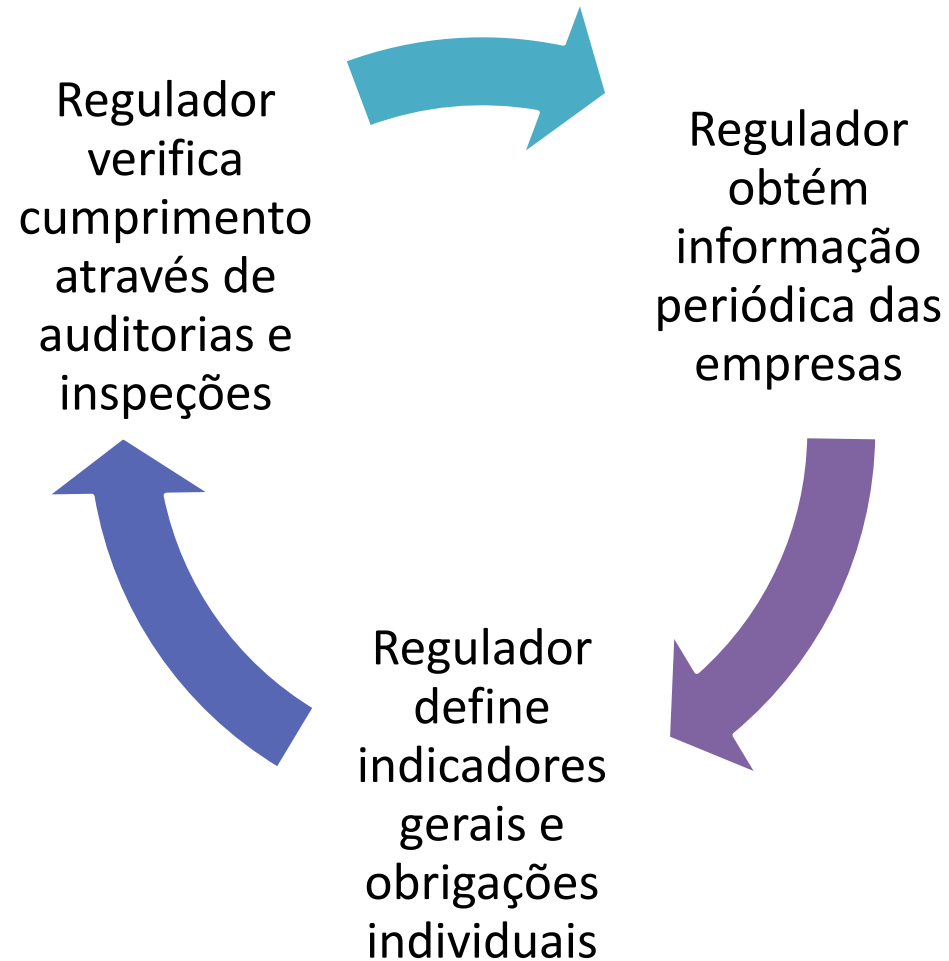
Serviços  
prestados nas  
instalações  
dos clientes

3. Ativação e desativação do fornecimento
4. Visita combinada
5. Assistência técnica após comunicação de avaria
6. Resposta a situações de emergência (GN)
7. Restabelecimento após interrupção por facto imputável ao cliente

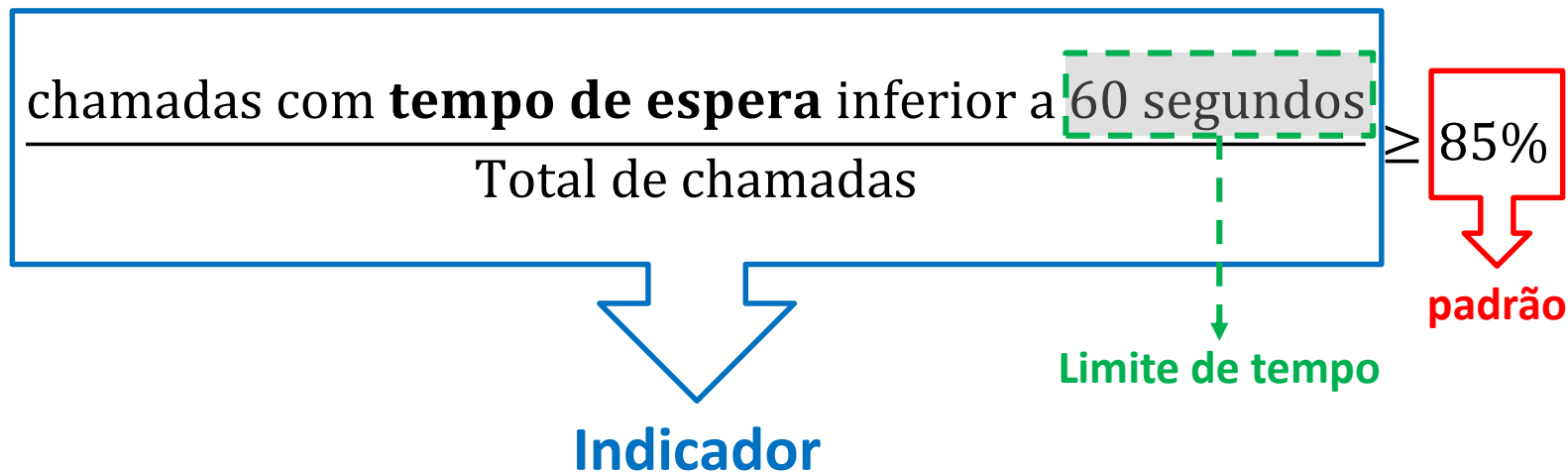
---

Clientes com necessidades especiais e clientes prioritários

## *Como regular a qualidade de serviço comercial*



*Indicadores gerais - o que são*



| 2022            |                         |
|-----------------|-------------------------|
| Tempo de espera | Inferior a 60 segundos? |
| 12              | S                       |
| 65              | N                       |
| 52              | S                       |
| 2               | S                       |
| 10              | S                       |
| 600             | N                       |
| 5               | S                       |
| 42              | S                       |

$\frac{6}{8} = 75,0\%$



| 2023            |                         |
|-----------------|-------------------------|
| Tempo de espera | Inferior a 60 segundos? |
| 14              | S                       |
| 55              | S                       |
| 11              | S                       |
| 5               | S                       |
| 17              | S                       |
| 458             | N                       |
| 8               | S                       |
| 50              | S                       |

$\frac{7}{8} = 87,5\%$



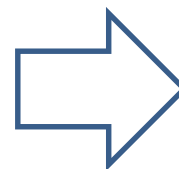


## Indicadores gerais – cumprimento e incumprimento

**2023**



| Tempo de espera | Inferior a 60 segundos? | Desempenho caso a caso |
|-----------------|-------------------------|------------------------|
| 14              | S                       | 😊                      |
| 55              | S                       | 😊                      |
| 11              | S                       | 😊                      |
| 5               | S                       | 😊                      |
| 17              | S                       | 😊                      |
| 458             | <b>N</b>                | 😞                      |
| 8               | S                       | 😊                      |
| 50              | S                       | 😊                      |



Incumprimento?  
Do indicador?  
Do regulamento?  
Do tempo limite?

## *Obrigações individuais*

Resposta a reclamações

Disponibilidade de agenda para ativação e desativação

Visita combinada

Assistência técnica após comunicação de avaria

Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente

Serviços de ligações às redes (definidos no RRC)

## Obrigações individuais – cumprimento e incumprimento

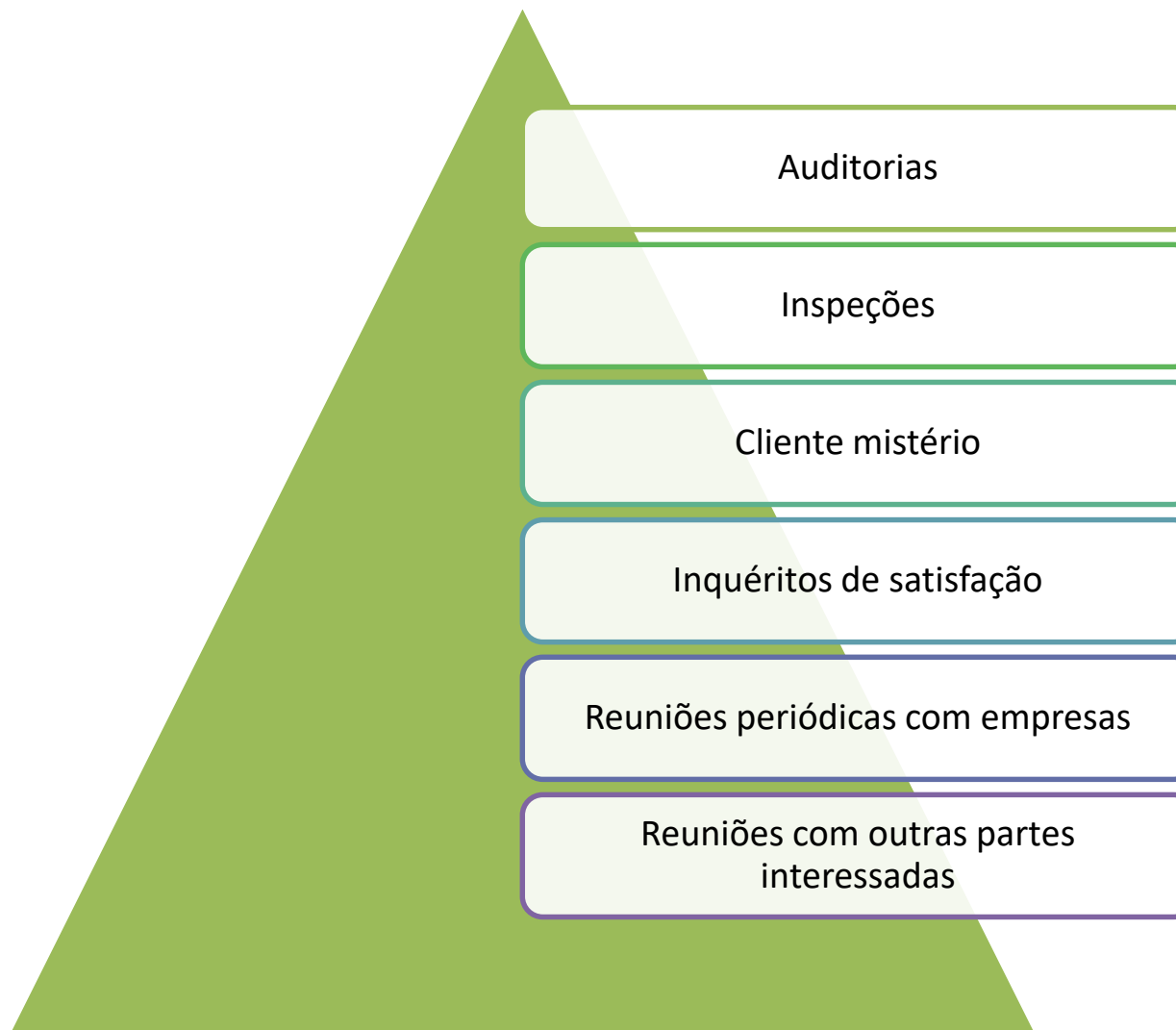
| Resposta a reclamações (prazo: 15 dias úteis) |                           |                        |   | Direito de compensação |
|---|---------------------------|------------------------|---|------------------------|
| Tempo de resposta (dias úteis)                | Inferior a 15 dias úteis? | Desempenho caso a caso |   | Aplicável?             |
| 14  | S                         | ☺                      | → | N                      |
| 8   | S                         | ☺                      | → | N                      |
| 3   | S                         | ☺                      | → | N                      |
| 22  | N                         | ☹                      | → | S                      |
| 94  | N                         | ☹                      | → | S                      |
| 8   | S                         | ☺                      | → | N                      |
| 16  | N                         | ☹                      | → | S                      |
| 26  | N                         | ☹                      | → | S                      |

*Compensações – sinais económicos e não indemnizações*

Sinal  
económico

~~Indemnização~~

## Verificação



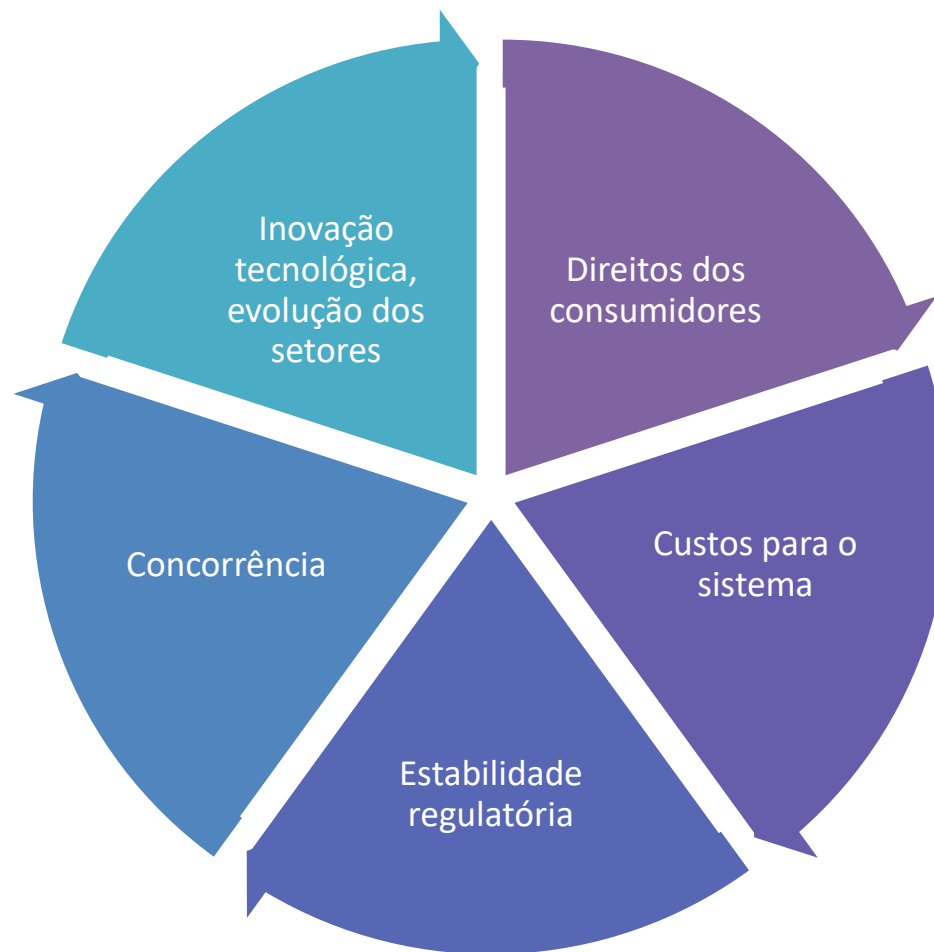
*Inquérito – Devemos ir aumentando sempre os níveis mínimos e os padrões?*

slido

Join at  
**slido.com**  
**#238 764**



*Fatores a considerar na definição dos indicadores e padrões*



*Síntese de indicadores gerais e padrões aplicáveis*

| <b>Referência</b> | <b>Tema</b>   | <b>Padrão</b> |
|-------------------|---|---------------|
| Artigo 50.º       | Atendimento presencial  | NA            |
| Artigo 54.º       | Atendimento telefónico para comunicação de avarias (setor elétrico)             | 85%           |
| Artigo 55.º       | Atendimento telefónico para comunicação de avarias e emergências (setor do gás) | 85%           |
| Artigo 56.º       | Atendimento telefónico comercial  | 85%           |
| Artigo 59.º       | Pedidos de informação apresentados por escrito                                  | 90%           |
| Artigo 77.º       | Resposta a situações de emergência – operador da rede de transporte             | 80%           |
| Artigo 77.º       | Resposta a situações de emergência – operador da rede de distribuição           | 85%           |
| Artigo 83.º       | Frequência da leitura de equipamentos de medição – setor elétrico               | 92%           |
| Artigo 83.º       | Frequência da leitura de equipamentos de medição – setor do gás                 | 98%           |



## *Síntese de obrigações individuais*

| <b>Referência</b> | <b>Tema</b>  |
|-------------------|--|
| Artigo 61.º       | Resposta a reclamações   |
| Artigo 70.º       | Disponibilidade de agenda para ativação de fornecimento                          |
| Artigo 74.º       | Visita combinada   |
| Artigo 81.º       | Assistência técnica após comunicação de avaria                                   |
| Artigo 86.º       | Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente |
| Artigo 89.º       | Disponibilidade de agenda para desativação de fornecimento                       |
| Artigo 95.º       | Serviços de ligação às redes (RRC)   |



---

ERSE **FORMA**  
O CONHECIMENTO INDISPENSÁVEL  
PARA ESCLARECER O CONSUMIDOR

EDIFÍCIO RESTELO  
Rua Dom Cristóvão da Gama, 1, 3º  
1400-113 Lisboa  
**Portugal Phone:** +(351) 21 303 32 00  
**Fax:** +(351) 21 303 32 01 • **e-mail:** erse@erse.pt  
**url:** <http://www.erse.pt>