

QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL 2025

SETOR ELÉTRICO E DO GÁS



QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL

A ERSE é responsável pela **regulação do setor elétrico e do gás**.

Para além da regulamentação, a ERSE monitoriza o desempenho dos operadores de rede de distribuição e dos comercializadores na prestação de serviços aos clientes, e fiscaliza o cumprimento das regras.



O QUE É A QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL?

É a qualidade do relacionamento comercial dos operadores de redes e dos comercializadores com os seus clientes.

Abrange temas como: o atendimento presencial e telefónico, a resposta a reclamações e a pedidos de informação, a leitura de contadores ou a prestação de serviços nas instalações dos clientes, local ou remotamente.

Inclui ainda questões referentes a clientes com necessidades especiais e clientes prioritários.

Consulte os indicadores gerais da qualidade de serviço no ***Dashboard da Qualidade de Serviço Comercial***.



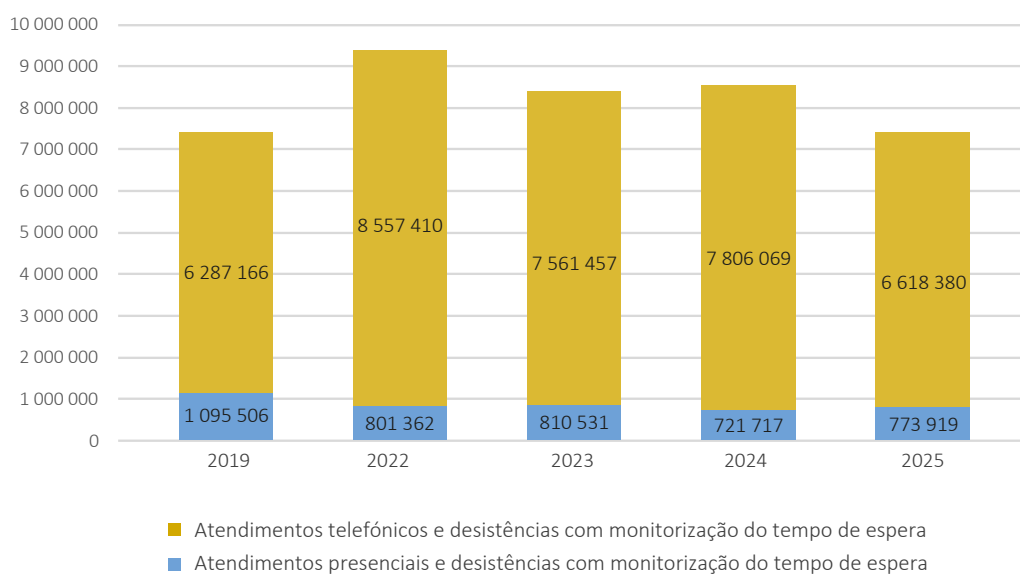
ATENDIMENTO

O atendimento, presencial ou telefónico, prestado aos clientes pelos respetivos comercializadores e operadores de rede de distribuição é um eixo fundamental na relação entre estes. O Regulamento da Qualidade de Serviço estabelece os meios de atendimento obrigatórios para os vários agentes do setor.

	Atendimento presencial	Atendimento telefónico	Atendimento escrito
Operadores de redes de distribuição	✓	✓	✓
Operadores de infraestruturas			✓
Comercializadores de último recurso	✓	✓	✓
Comercializadores (regime de mercado)		✓	✓

O atendimento telefónico é o meio de atendimento mais utilizado pelos clientes.

Evolução de atendimentos telefónicos e presenciais (Comercializadores)



Nota: Não foram considerados os anos de 2020 e 2021 uma vez que se trataram de anos atípicos por força da pandemia.

ATENDIMENTO PRESENCIAL

O atendimento presencial é avaliado através de um indicador geral que se aplica a cada centro de atendimento monitorizado.

Em 2025, a afluência ao **atendimento presencial dos comercializadores foi superior à do ano anterior em 7%.** Os operadores de rede (ORD) **viram a procura diminuir 13%.**

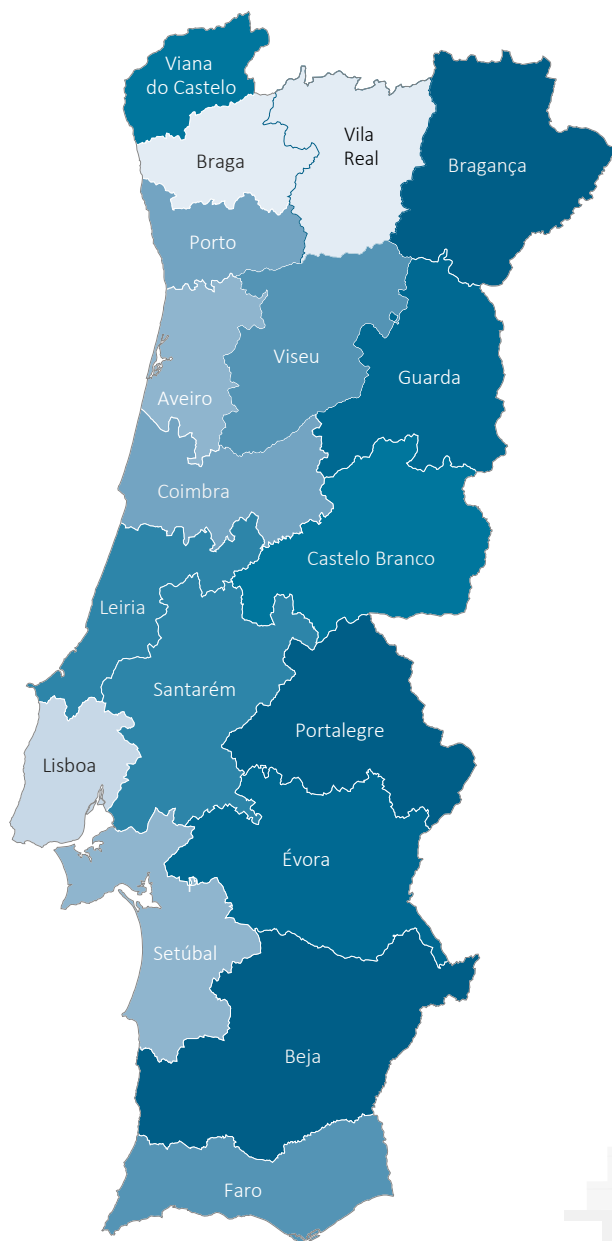
A esmagadora maioria dos clientes tem atendimento presencial disponível, por serem fornecidos por comercializadores que disponibilizam esta forma de atendimento.

Os valores do indicador, quando aplicados globalmente aos ORD e aos comercializadores, representam um bom desempenho.

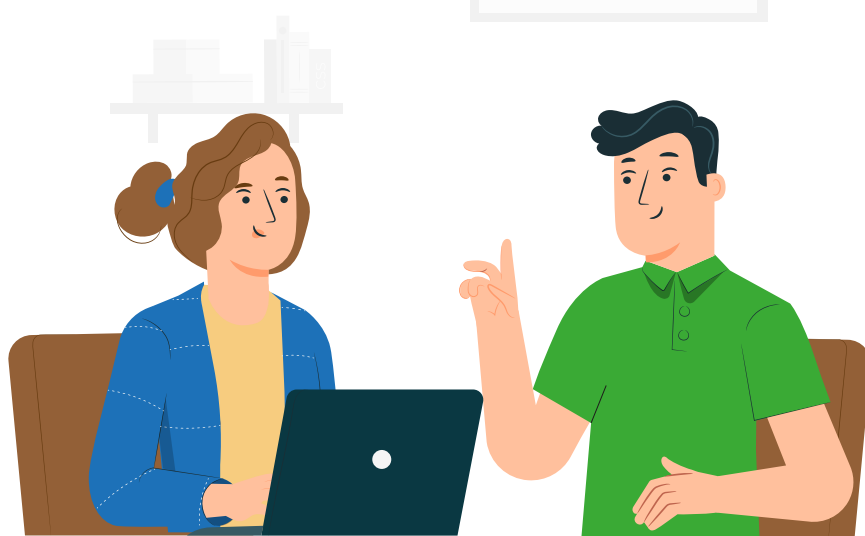
Como verificado nos mapas, a maioria dos atendimentos nos centros monitorizados tem um tempo de espera inferior a 20 minutos.



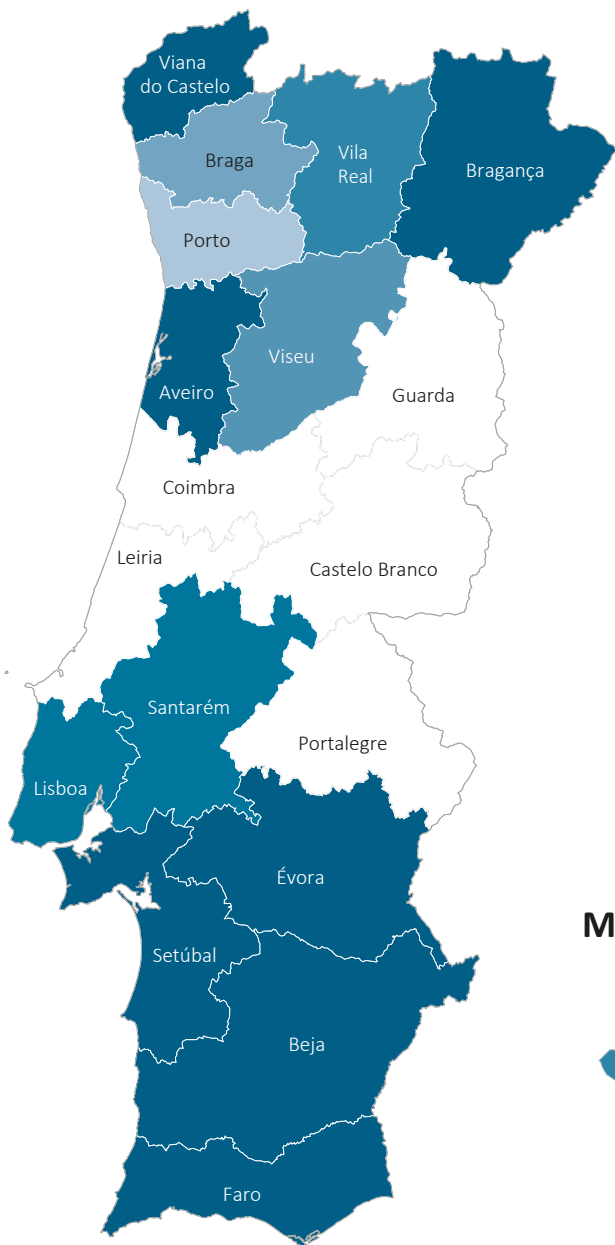
ATENDIMENTO PRESENCIAL NO TERRITÓRIO NACIONAL COMERCIALIZADORES (ELETRICIDADE E GÁS)



Distrito/Região	Percentagem de tempos de espera até 20 minutos
Beja	99,5%
Bragança	99,3%
Portalegre	99,1%
Évora	98,8%
Guarda	98,6%
Viana do Castelo	97,6%
Castelo Branco	97,3%
Santarém	96,5%
Leiria	96,3%
Viseu	95,5%
Faro	95,4%
Porto	94,2%
Coimbra	93,9%
Aveiro	93,2%
Setúbal	92,9%
Lisboa	90,7%
Vila Real	86,4%
Braga	85,4%



OPERADORES DE REDE (ELETRICIDADE E GÁS)



Distrito/Região	Percentagem de tempos de espera até 20 minutos
Beja	100%
Bragança	100%
Évora	100%
Viana do Castelo	100%
Faro	100%
Setúbal	100%
Aveiro	100%
Ilha Terceira	98%
Ilha de São Miguel	98%
Ilha do Faial	98%
Santarém	94%
Lisboa	94%
Ilha da Madeira	93%
Vila Real	92%
Ilha de Porto Santo	92%
Viseu	89%
Braga	88%
Porto	83%

MADEIRA



AÇORES



Nota: nas regiões a branco não há centros de atendimento dos ORD com monitorização de tempos de espera

ATENDIMENTO TELEFÓNICO COMERCIAL

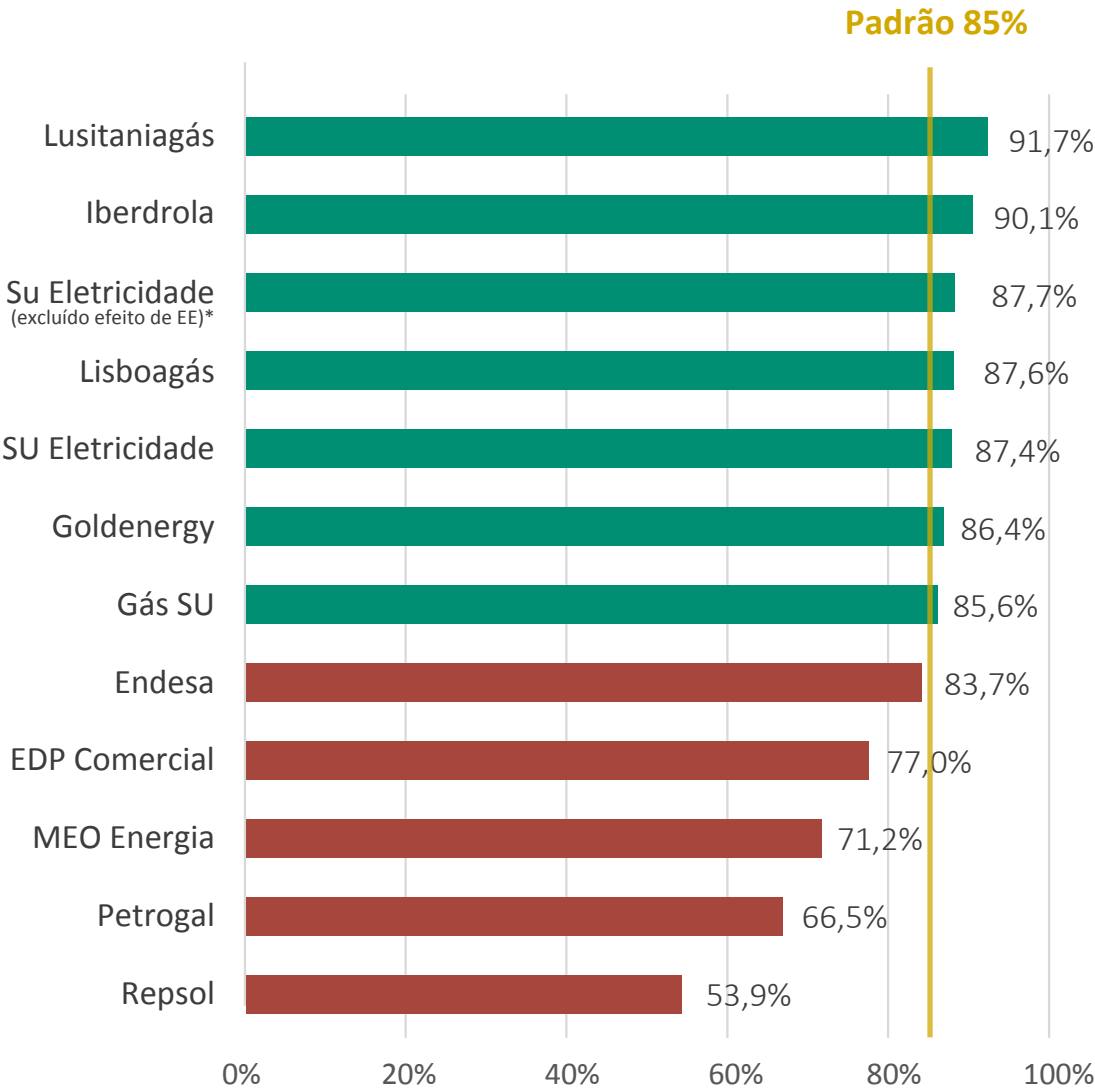
O atendimento telefónico comercial é disponibilizado pelos comercializadores e pelos operadores de redes de distribuição.

Em 2025, verificou-se uma melhoria do desempenho dos comercializadores relativamente a 2024. Todavia, o valor global do indicador manteve-se abaixo do padrão regulamentar, pelo que a alguns clientes foi prestado um atendimento telefónico com uma espera acima da desejada. Houve uma degradação do desempenho dos operadores de redes, face a 2024, com o valor global a situar-se abaixo do padrão.

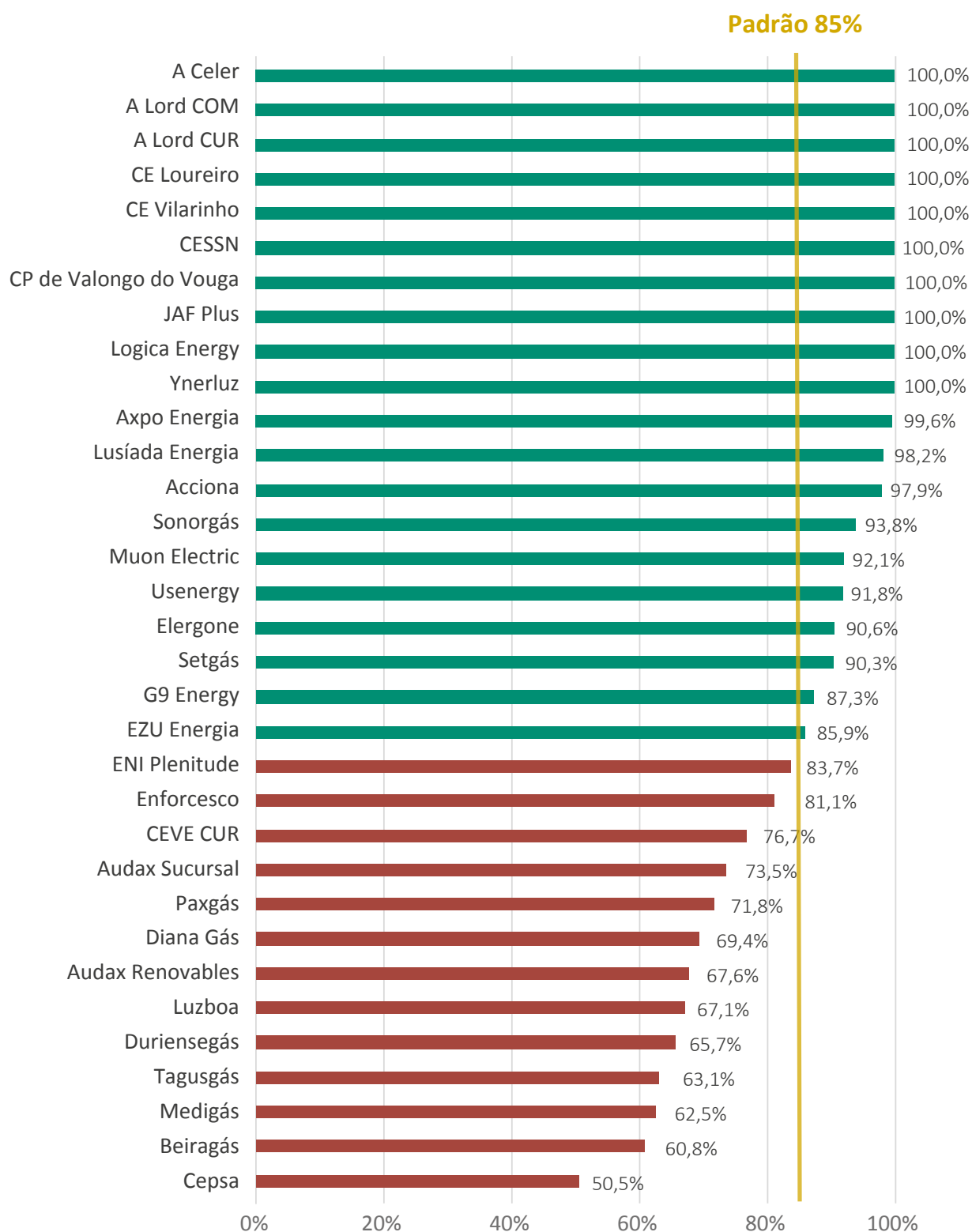
O desempenho dos comercializadores melhorou em 2025, mas persistem situações de incumprimento do padrão previsto no RQS.



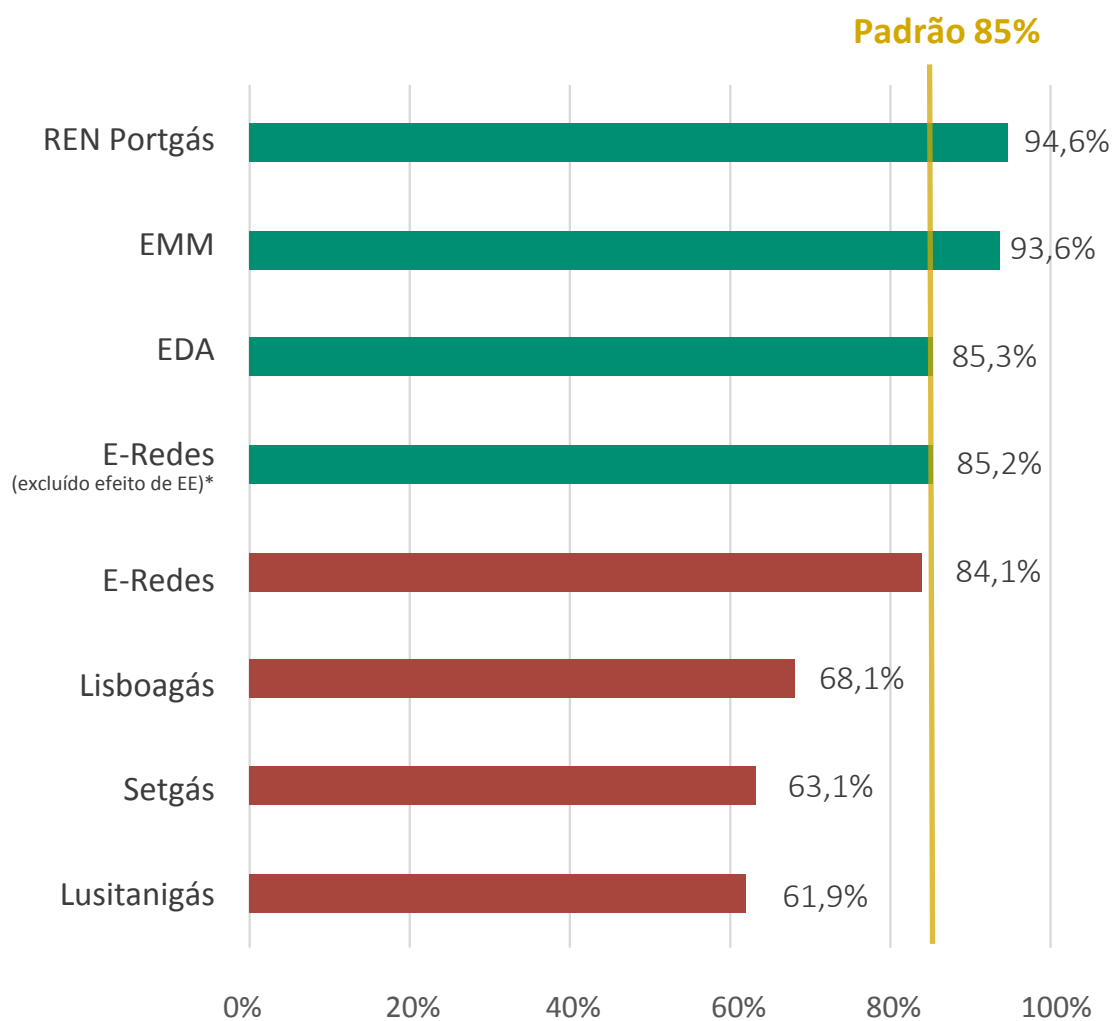
**Indicador do atendimento telefónico comercial
(Comercializadores com mais de 60 000 clientes)**



Indicador do atendimento telefónico comercial (Comercializadores com menos de 60 000 clientes)



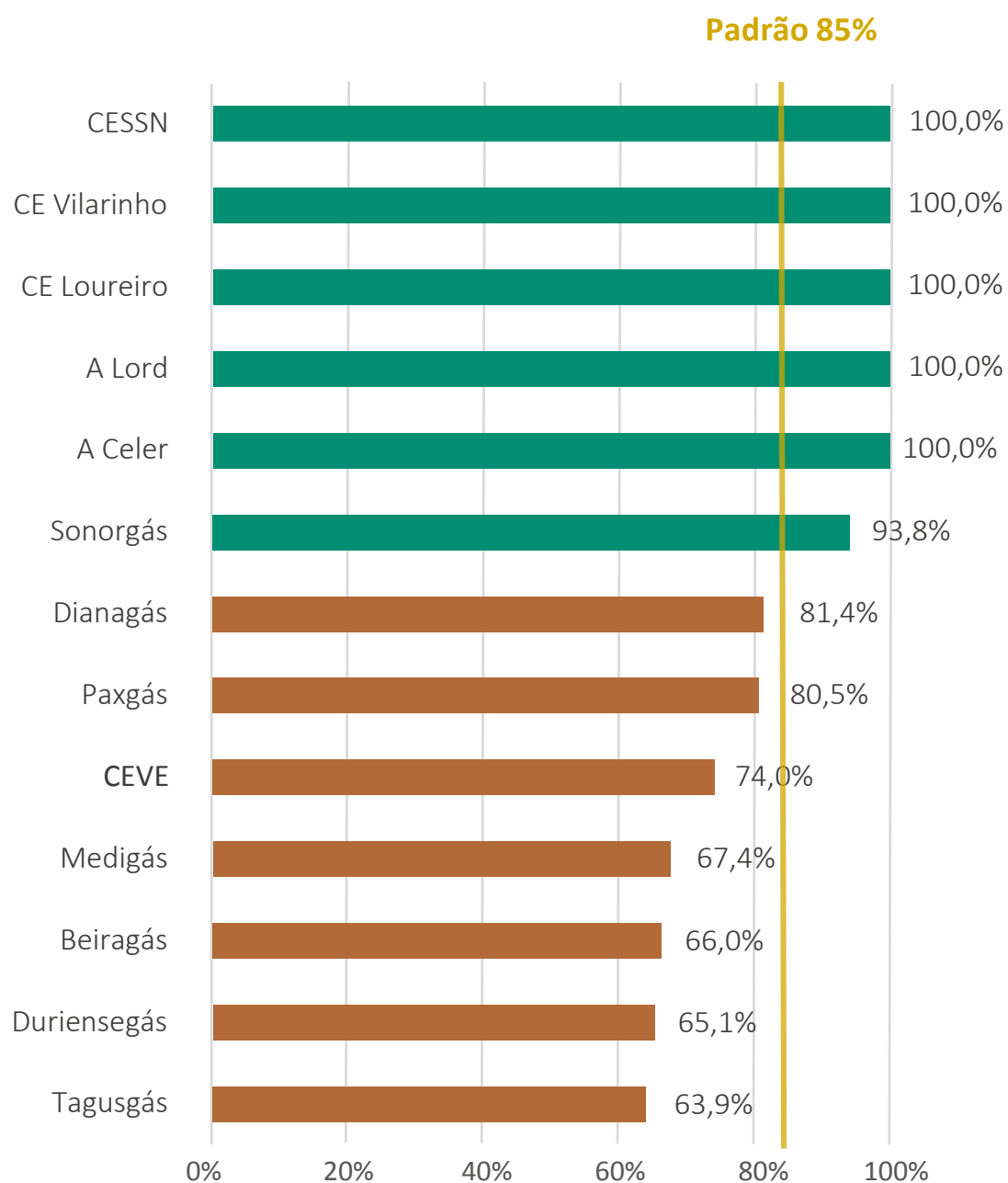
Indicador do atendimento telefónico comercial (ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)



Nota: Em algumas situações - eventos excecionais - as ocorrências podem ser excluídas na comparação com o padrão.



Indicador do atendimento telefónico comercial (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)



RECLAMAÇÕES

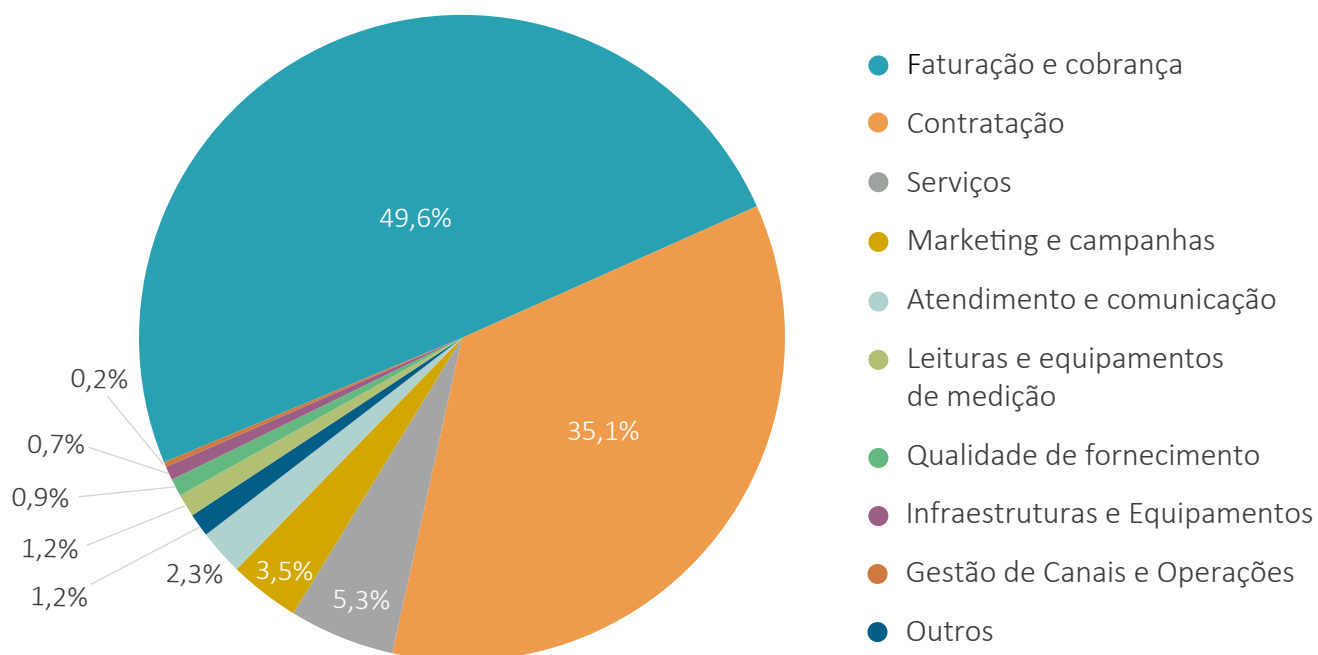
As reclamações permanecem um tema que se reveste de grande importância para os consumidores.

O Regulamento da Qualidade de Serviço estipula que os operadores de redes, os operadores de infraestruturas e os comercializadores devem responder a todas as reclamações que lhes sejam dirigidas, independentemente da forma de apresentação.

As empresas têm de responder a todas as reclamações.



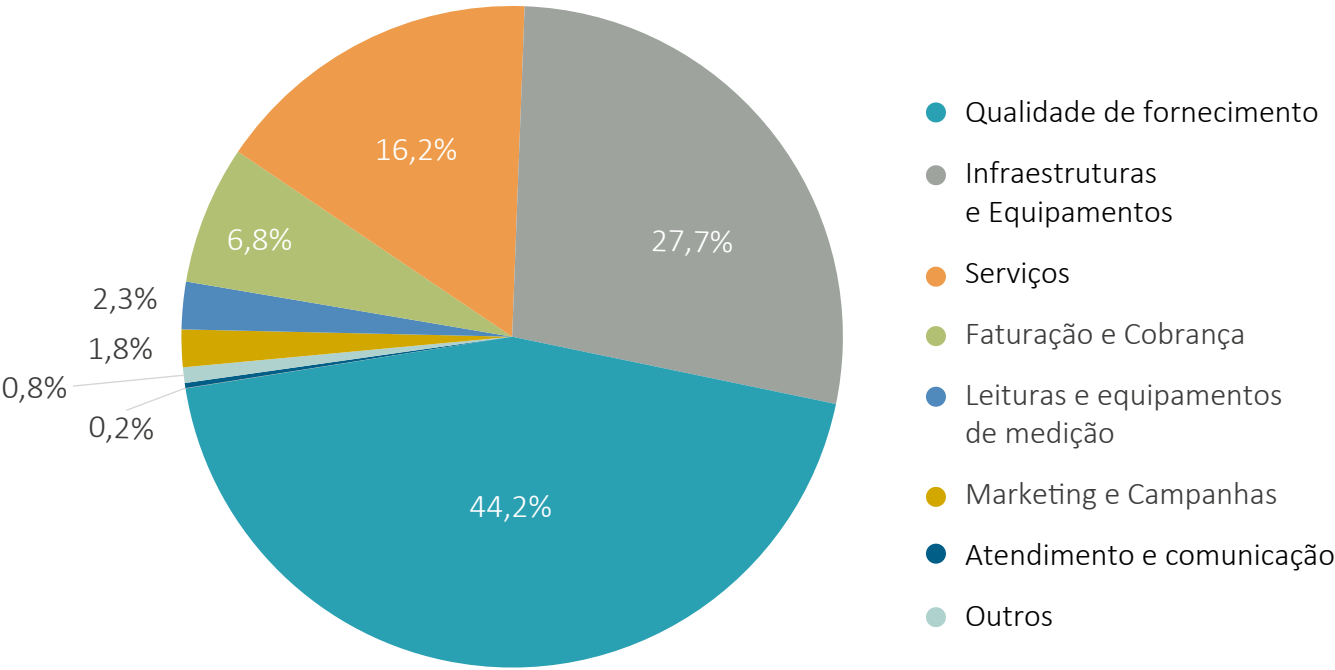
Temas de reclamações apresentadas aos comercializadores



A **percentagem de reclamações respondidas a tempo** pelos comercializadores foi de **93,6%** e o **tempo médio de resposta** foi de **6 dias úteis**, valores semelhantes aos de 2024.

O RQS estipula um prazo de resposta nunca superior a 15 dias úteis.

Temas de reclamações apresentadas
aos operadores de rede de distribuição



A **percentagem de reclamações respondidas a tempo** pelos ORD foi de **88,8%** e o **tempo médio de resposta** foi de **11 dias úteis**, uma degradação face a 2024 (7 dias úteis).



VISITA COMBINADA

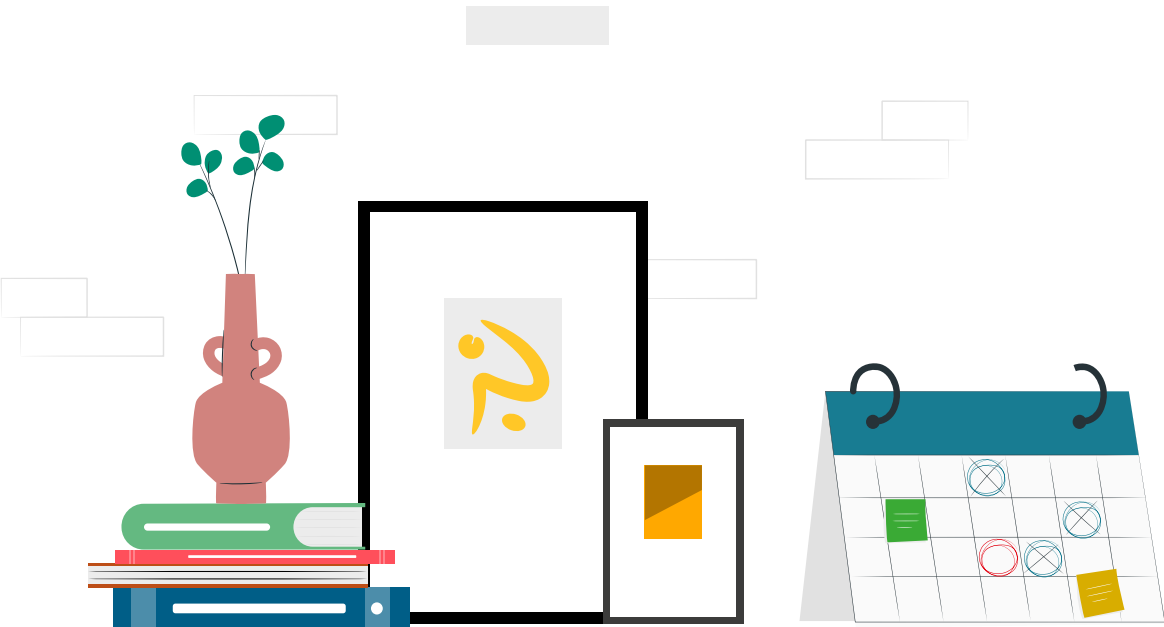
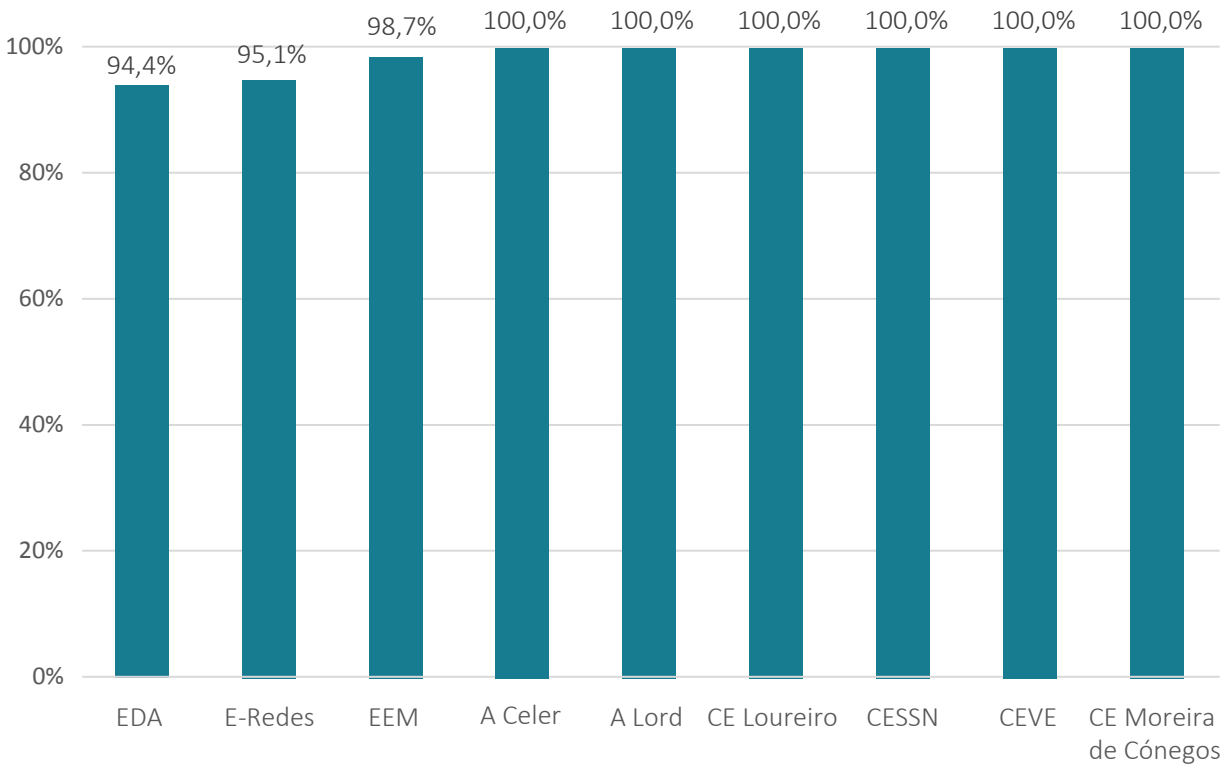
Os operadores de redes de distribuição realizam visitas combinadas quando têm necessidade de se deslocarem à instalação do cliente. O agendamento é feito entre o cliente e o respetivo comercializador, definindo um intervalo máximo de 2h30m para o início da visita. Caso haja um incumprimento são devidas compensações, de ambas as partes no valor de 20 euros.

Existe também a possibilidade de desmarcar ou reagendar a visita até às 17h00 do dia útil anterior.

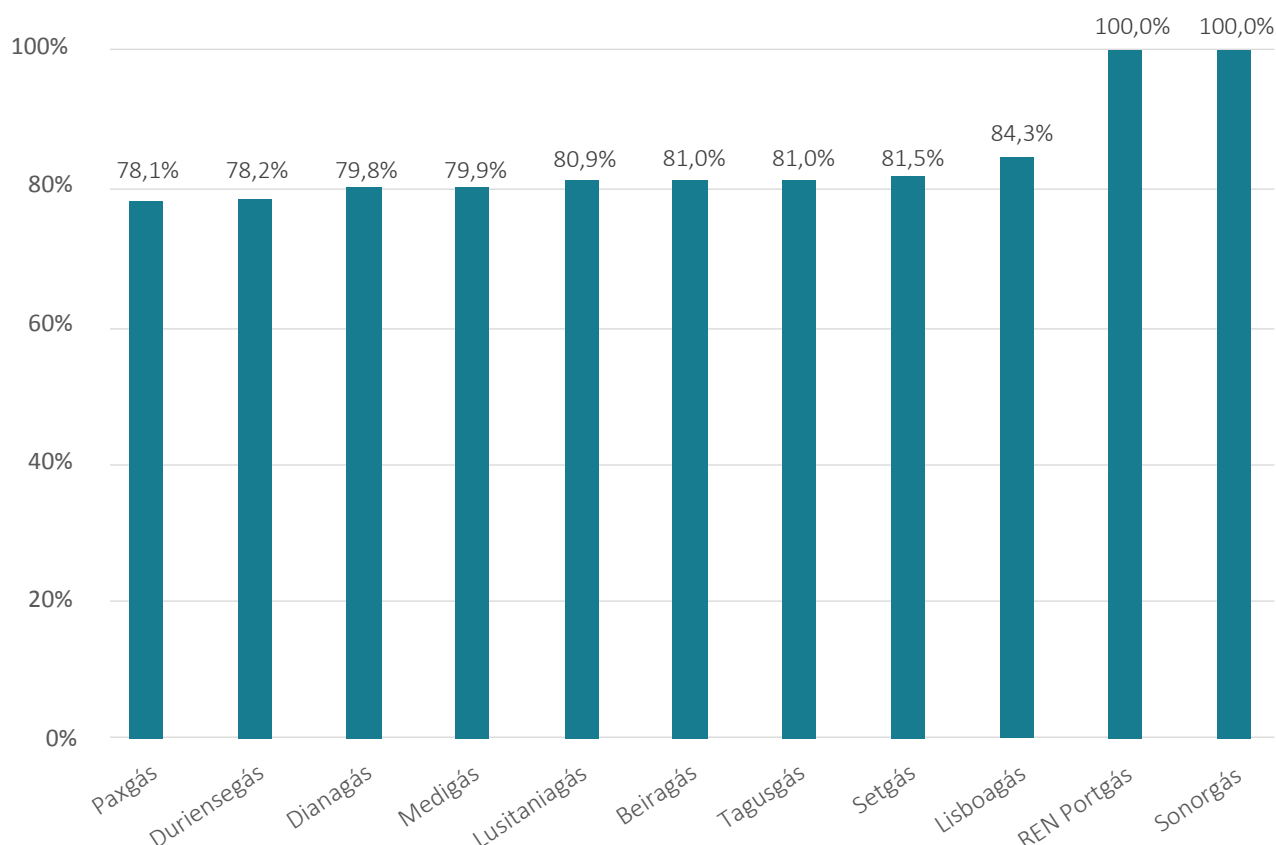
No setor elétrico, a grande maioria das visitas já não é necessária, sendo substituída por uma operação remota, possível pela integração em rede inteligente. Solução vantajosa para o cliente e para a empresa.



Percentagem de visitas combinadas iniciadas dentro
do intervalo de tempo acordado
- setor elétrico -



Percentagem de visitas combinadas iniciadas dentro do intervalo de tempo acordado - setor do gás -



Globalmente, a percentagem de visitas combinadas iniciadas **dentro do intervalo de tempo** combinado foi de **95% no setor elétrico**, valor semelhante ao do ano anterior. No **setor do gás este valor foi de 85%**, indicando uma degradação significativa em comparação com 2024 (99%).

A percentagem de **cancelamentos e reagendamentos** foi de **9,9% no setor elétrico**, uma ligeira diminuição em comparação com o ano anterior.

No **setor do gás esta percentagem foi de 18,2%**, um aumento de quatro pontos percentuais face a 2024.

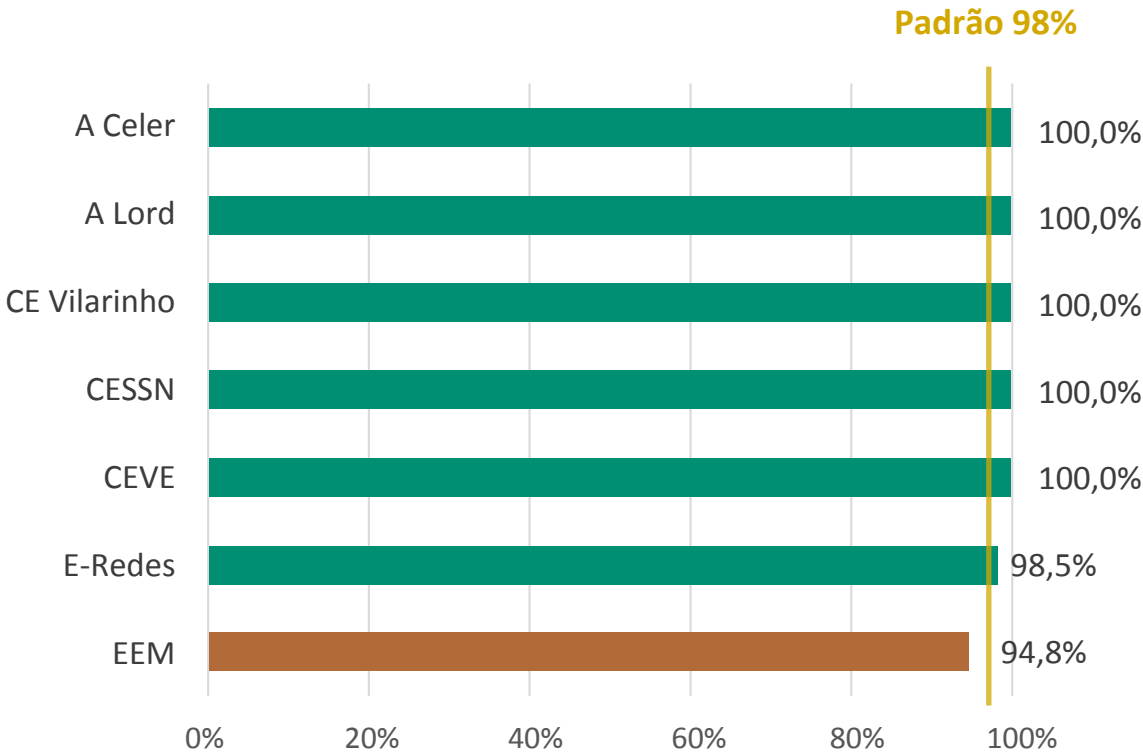
SERVIÇOS REMOTOS NO SETOR ELÉTRICO

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. Estão previstos prazos consoante o tipo de operação a realizar, que variam entre 60 minutos e 24 horas.

A avaliação do desempenho dos operadores de redes é efetuada tendo por base o cumprimento dos prazos regulamentares.

Em 2025, 98,5% dos serviços remotos foram prestados dentro dos prazos previstos.

Desempenho nos serviços prestados remotamente



COMPENSAÇÕES

Número total de compensações pagas e respetivos montantes

ORD	Número de compensações pagas	Montante de compensações pago
Sonorgás	1	20 €
Paxgás	3	60 €
Dianagás	11	200 €
Duriensegás	44	880 €
Tagusgás	47	940 €
Medigás	78	1 560 €
EDA	79	1 580 €
Beiragás	83	1 660 €
REN Portgás	85	1 700 €
Setgás	138	2 760 €
Lusitaniagás	244	4 880 €
Lisboagás	617	12 320 €
EEM	654	13 080 €
E-Redes	75 588	1 512 040 €
Total	77 672	1 553 700 €



Quando há incumprimentos de obrigações individuais, devem ser pagas compensações

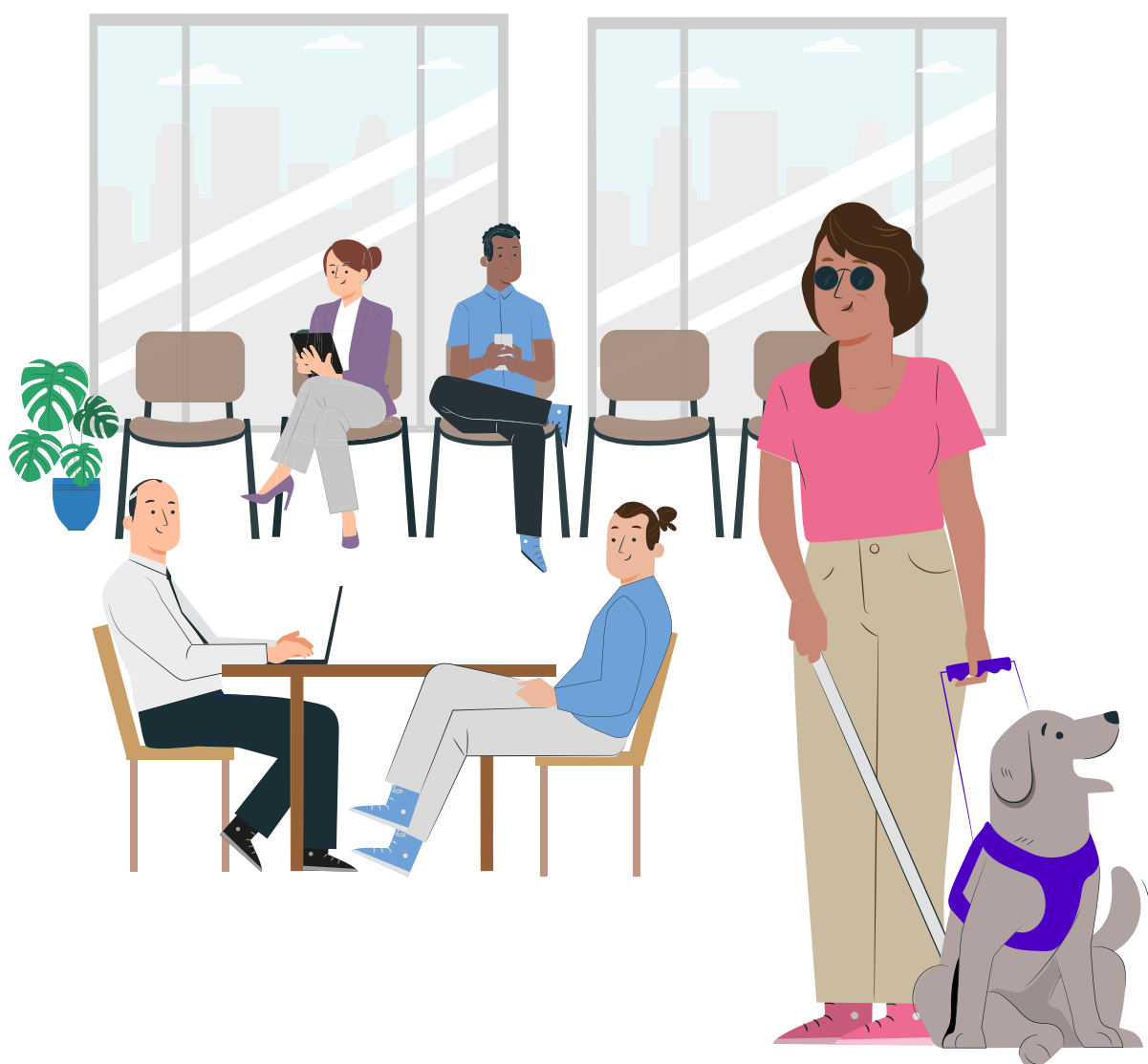
Número total de compensações pagas e respetivos montantes

Comercializadores	Número de compensações pagas	Montante de compensações pago
Dourogás	1	20 €
Zug Power	1	20 €
Paxgás	2	40 €
Zug Power Sucursal	2	40 €
Dianagás	8	160 €
Gás SU	8	160 €
Medigás	11	220 €
Luzboa	12	240 €
Propensalternativa	12	240 €
Goldenergy	13	95 €
Tagusgás	25	500 €
MEO Energia	29	970 €
Duriensegás	36	720 €
Usenergy	40	40 €
Beiragás	45	900 €
G9 Energy	50	1 000 €
Repsol	69	1 430 €
SU Eletricidade	131	2 620 €
ENI Plenitude	171	4 579 €
Alfa Energia	257	6 190 €
EDP Comercial	370	7 498 €
Iberdrola	1 409	7 045 €
Endesa	1 504	18 965 €
Petrogal	2 473	12 365 €
Total	6 679	66 058 €

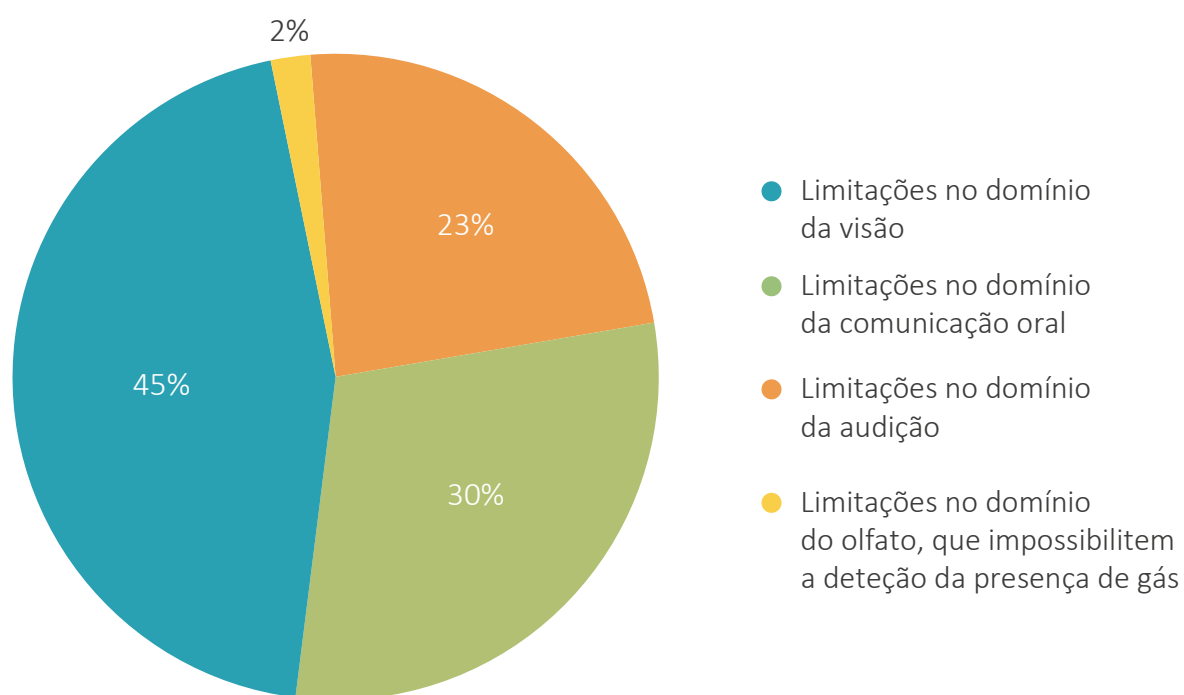
CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS

Consideram-se clientes com necessidades especiais aqueles com limitações no domínio da visão, da audição, da comunicação oral e, no âmbito do setor do gás, no domínio do olfato que impossibilitem a deteção da presença de gás. Os clientes que coabitem com pessoas com limitações no domínio do olfato são também considerados clientes com necessidades especiais.

Os comercializadores e operadores devem adotar as ações necessárias para garantir que o relacionamento comercial não é afetado pela limitação do cliente.



Proporção das categorias de clientes com necessidades especiais



Os **clientes com limitações no domínio da visão** representam **a maior parcela** do total de clientes com necessidades especiais.



CLIENTES PRIORITÁRIOS

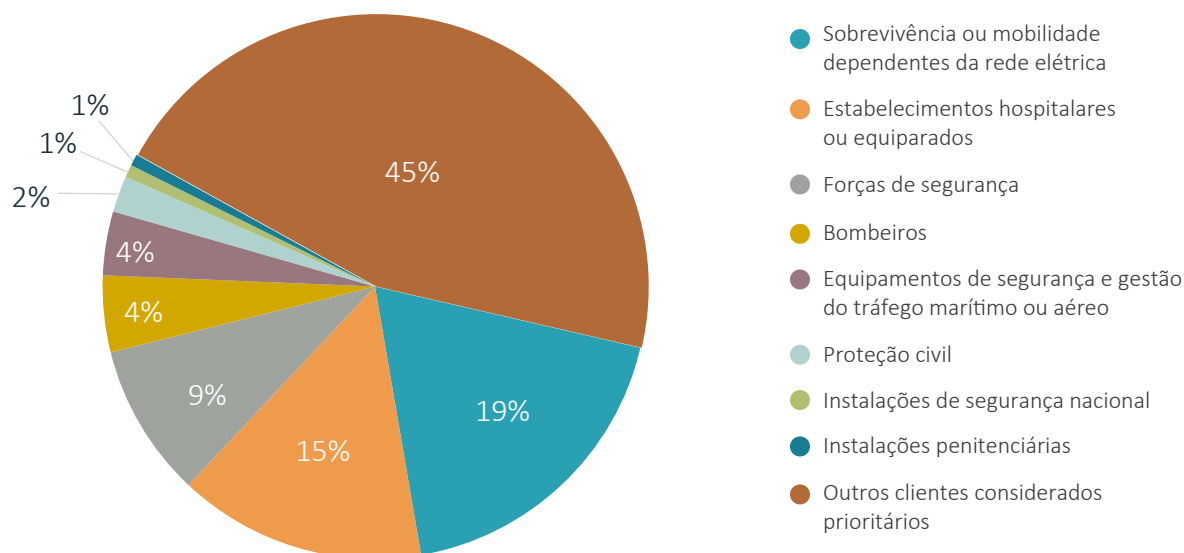
Os clientes prioritários são aqueles para os quais a sobrevivência ou a mobilidade dependam de equipamentos cujo funcionamento é assegurado pela rede elétrica.

São também prioritárias as instalações que prestem serviços fundamentais e para as quais a interrupção do fornecimento provoca graves alterações ao seu funcionamento.

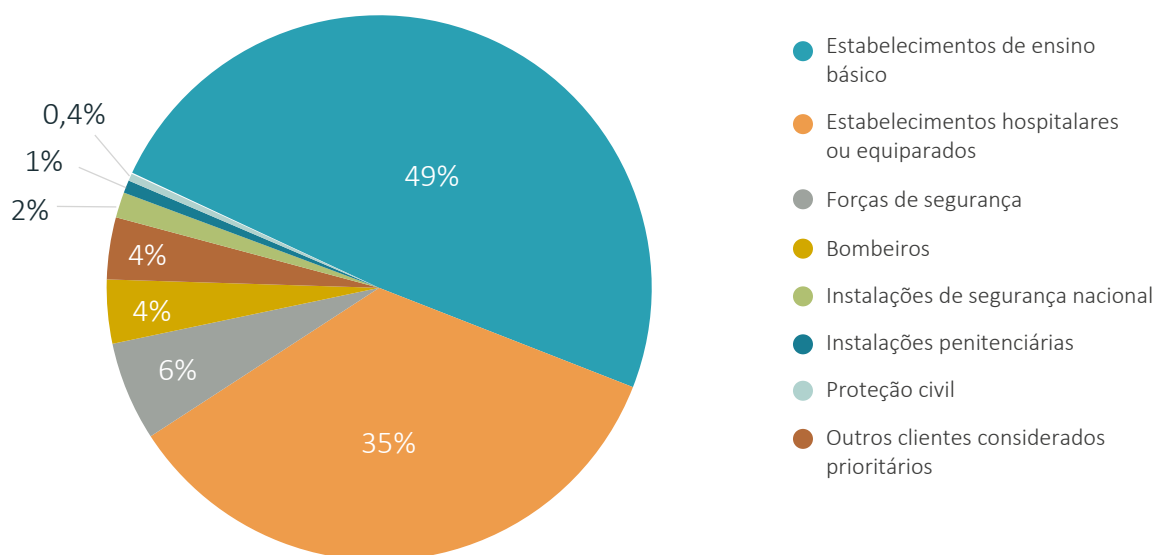
Os clientes para os quais o fornecimento de energia elétrica ou gás natural seja crítico, devem tomar medidas para lidar com situações de contingência.



Proporção das categorias de clientes prioritários - setor elétrico -



Proporção das categorias de clientes prioritários - setor do gás -



Os ORD devem manter o registo de clientes prioritários atualizado para que seja possível o restabelecimento mais rápido, em caso de avaria, ou o pré-aviso individualizado de interrupção de fornecimento (programado).

ATIVIDADES DA ERSE NA QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL

Monitorização

A ERSE analisa a informação reportada para monitorizar o desempenho das empresas e o cumprimento de obrigações regulamentares. A divulgação de informação permite também que os consumidores conheçam a qualidade do serviço prestado.

As empresas têm de enviar informação à ERSE trimestralmente. Em 2024, não cumpriram a obrigação de reporte à ERSE as seguintes entidades: Cooproriz, Ibelectra, Junta de Freguesia de Cortes do Meio, Naturgy Iberia em Portugal, Oeneo Energy, Powerplus II e Ynerluz.

Os contactos regulares da ERSE junto das empresas permitem uma monitorização mais eficaz das diversas vertentes da qualidade de serviço comercial.

Análise de pedidos de informações e reclamações

A ERSE responde a pedidos de informação e tem intervenção em reclamações em que a empresa e o reclamante não chegam a acordo. Esta atividade permite uma monitorização adicional da qualidade do relacionamento comercial.

Fiscalização

Para verificar o cumprimento das obrigações legais e regulamentares, a ERSE faz **auditorias, inspeções e ações de cliente mistério**. Os resultados são divulgados na página da ERSE na internet. Em 2025, para além da continuação das ações de cliente mistério, a ERSE realizou três visitas inspetivas a centros de atendimento de comercializadores, e concluiu uma auditoria à E-Redes.

