

Comunicado

Relatório da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico em 2016

O Relatório da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico, publicado anualmente pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos, tem por objetivo caracterizar a qualidade de serviço prestada pelos operadores das redes, pelos comercializadores de último recurso e pelos comercializadores em regime de mercado, visando garantir os interesses dos consumidores no que se refere à prestação de serviços com adequados índices de qualidade técnica e comercial.

O relatório anual analisa as duas vertentes da qualidade de serviço do setor elétrico: a qualidade de serviço técnica, que inclui a continuidade de serviço e a qualidade de energia, nomeadamente o número de interrupções de fornecimento e a qualidade da onda de tensão; e a qualidade de serviço comercial, que inclui aspetos do relacionamento comercial entre os operadores e os consumidores como o atendimento presencial e telefónico, as leituras de contadores, a assistência técnica, as visitas combinadas e as reclamações e pedidos de informação.

De modo geral, a **qualidade de serviço técnica** em 2016 manteve-se igual quando comparada com o ano de 2015.

No entanto, no caso da Rede Nacional de Transporte (RNT), operada pela Rede Elétrica Nacional (REN), registaram-se três interrupções longas de fornecimento e três interrupções breves, tendo motivado uma diminuição do desempenho no domínio da continuidade de serviço face ao ano de 2015, mantendo-se contudo bons valores de desempenho.

Relativamente às redes de distribuição operadas pela EDP Distribuição, verificou-se, em comparação com o ano de 2015, que o desempenho das redes se manteve igual em termos de continuidade de serviço percebida pelos clientes. Todos os padrões gerais de continuidade de serviço foram respeitados, mas o número de incumprimentos dos padrões individuais de continuidade de serviço registou um aumento de 48% face ao ano anterior devido maioritariamente à duração das interrupções por ter existido uma concentração territorial de incidentes.

Na Região Autónoma dos Açores (RAA) registou-se uma melhoria dos valores dos indicadores de continuidade de serviço. A análise às interrupções percecionadas por cada um dos clientes em Baixa Tensão (BT) da RAA demonstrou que 10,8% da totalidade dos clientes não foram afetados por qualquer interrupção longa.

Relativamente à Região Autónoma da Madeira (RAM), verificou-se em 2016 uma degradação da continuidade de serviço percecionada pelos clientes, face ao ano anterior. Para estes resultados contribuíram os eventos relacionados com os grandes incêndios florestais que ocorreram na ilha da Madeira. Na ilha do Porto Santo, os indicadores de qualidade geral de serviço melhoraram, ficando ao nível dos melhores anos desde que há registo.

Na vertente da **qualidade de serviço comercial**, é observável, em 2016, um maior cumprimento no reporte atempado da informação obrigatória por parte dos comercializadores.

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

Nesse sentido, em 2016, os operadores das redes pagaram aos clientes 338,7 mil euros relativos a incumprimentos de padrões individuais de continuidade de serviço. No âmbito da qualidade de serviço comercial as empresas pagaram 21 925 compensações devido a incumprimentos, no valor de 438 500 euros.

[Aceda ao Relatório da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico 2016](#)

Lisboa, 14 de novembro 2017