



QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL

ATENDIMENTO,
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO
E RECLAMAÇÕES

2024



FICHA TÉCNICA:

Título: Qualidade de Serviço Comercial dos Setores Elétrico e do Gás – 2024

Edição: ERSE - Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos

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

**ATENDIMENTO, PEDIDOS DE INFORMAÇÃO E
RECLAMAÇÕES**

Julho 2025

ÍNDICE GERAL

1	INTRODUÇÃO.....	10
2	MEIOS DE ATENDIMENTO - ENQUADRAMENTO.....	14
3	ATENDIMENTO PRESENCIAL.....	17
4	ATENDIMENTO TELEFÓNICO COMERCIAL.....	22
5	ATENDIMENTO TELEFÓNICO DE EMERGÊNCIAS E AVARIAS.....	31
6	COMUNICAÇÃO DE LEITURAS – ATENDIMENTO TELEFÓNICO E OUTROS MEIOS.....	37
7	CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS.....	44
8	PEDIDOS DE INFORMAÇÃO.....	48
9	RECLAMAÇÕES.....	56
	ANEXO I – INDICADOR DO ATENDIMENTO PRESENCIAL POR CENTRO DE ATENDIMENTO	67
I.	Comercializadores	67
II.	Operadores de redes de distribuição	71

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2-1 - Evolução da proporção e número de atendimentos telefónico e presencial (operadores de rede de distribuição).....	15
Figura 2-2 - Evolução da proporção e número de atendimentos telefónico e presencial (Comercializadores).....	15
Figura 3-1 – Proporção de comercializadores com atendimento presencial.....	18
Figura 3-2 – Proporção de clientes com atendimento presencial	18
Figura 3-3 – Distribuição geográfica do indicador do atendimento presencial - ORD (eletricidade e gás)	20
Figura 3-4 – Distribuição geográfica do indicador do atendimento presencial – comercializadores (eletricidade e gás).....	20
Figura 4-1 – Indicador do atendimento telefónico comercial (comercializadores com mais de 60 000 clientes)	23
Figura 4-2 – Indicador do atendimento telefónico comercial (comercializadores com menos de 60 000 clientes).....	24
Figura 4-3 – Indicador do atendimento telefónico comercial (ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)	25
Figura 4-4 – Indicador do atendimento telefónico comercial (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)	26
Figura 4-5 – Tempos médios de espera e percentagens de desistências (comercializadores com mais de 60 000 clientes).....	27
Figura 4-6 – Tempos médios de espera e percentagens de desistências (comercializadores com menos de 60 000 clientes).....	27
Figura 4-7 – Tempos médios de espera e percentagens de desistências (ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)	28
Figura 4-8 – Tempos médios de espera e percentagens de desistências (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)	29
Figura 5-1 – Indicador do atendimento telefónico de emergências e avarias (gás) e de avarias (eletricidade) (ORD com mais de 60 000 pontos de entrega).....	32
Figura 5-2 – Indicador do atendimento telefónico de emergências e avarias (gás) e de avarias (eletricidade) (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)	33
Figura 5-3 – Tempos médios de espera e percentagens de desistências (ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)	34
Figura 5-4 – Tempos médios de espera e percentagens de desistências (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)	34
Figura 6-1 – Meios de comunicação de leituras utilizados pelos clientes (ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)	38
Figura 6-2 – Meios de comunicação de leituras utilizados pelos clientes (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)	38
Figura 6-3 – Meios de comunicação de leituras utilizados pelos clientes (comercializadores com mais de 60 000 clientes)	41

Figura 6-4 – Meios de comunicação de leituras utilizados pelos clientes (comercializadores com menos de 60 000 clientes – parte 1 de 2).....	41
Figura 6-5 – Meios de comunicação de leituras utilizados pelos clientes (comercializadores com menos de 60 000 clientes – parte 2 de 2).....	42
Figura 6-6 - Proporção global dos meios de comunicação de leituras utilizados pelos clientes	42
Figura 7-1 – Proporção das categorias de clientes com necessidades especiais (ORD).....	46
Figura 8-1 – Percentagem de respostas até 15 dias úteis a pedidos de informação por escrito (comercializadores com mais de 60 000 clientes)	49
Figura 8-2 – Percentagem de respostas até 15 dias úteis a pedidos de informação por escrito (comercializadores com menos de 60 000 clientes)	49
Figura 8-3 – Percentagem de respostas até 15 dias úteis a pedidos de informação apresentados por escrito (ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)	51
Figura 8-4 – Percentagem de respostas até 15 dias úteis a pedidos de informação apresentados por escrito (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)	51
Figura 8-5 - Temas dos pedidos de informação apresentados junto dos comercializadores.....	53
Figura 8-6 - Temas dos pedidos de informação apresentados junto dos ORD	53
Figura 9-1 – Percentagem de reclamações respondidas dentro do prazo, percentagem de comunicações intercalares e tempo médio de resposta (comercializadores com mais de 60 000 clientes).....	57
Figura 9-2 – Percentagem de reclamações respondidas dentro do prazo, percentagem de comunicações intercalares e tempo médio de resposta (comercializadores com menos de 60 000 clientes).....	59
Figura 9-3 – Percentagem de reclamações respondidas dentro do prazo, percentagem de comunicações intercalares e tempo médio de resposta (ORD com mais de 60 000 clientes)	60
Figura 9-4 – Percentagem de reclamações respondidas dentro do prazo, percentagem de comunicações intercalares e tempo médio de resposta (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)	61
Figura 9-5 – Temas das reclamações apresentadas junto dos comercializadores.....	63
Figura 9-6 – Temas das reclamações apresentadas junto dos ORD.....	63

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 2-1 - Meios de atendimento obrigatórios previstos no RQS.....	14
Quadro 7-1 – Clientes com necessidades especiais, por ORD	45
Quadro 7-2 – Clientes com necessidades especiais, por categoria.....	45
Quadro 9-1 – Número e montante de compensações pagas por incumprimentos em reclamações.....	65

1 INTRODUÇÃO

Os meios de atendimento disponibilizados pelos comercializadores constituem um pilar indispensável para o cliente, uma vez que, por diversos motivos, se torna necessário resolver questões relativas ao fornecimento de energia, tais como a solicitação de serviços, a colocação de questões, por exemplo, sobre faturação ou mesmo a apresentação de uma reclamação. Apesar de o relacionamento ser estabelecido preferencialmente com o comercializador, existem temas em que o cliente pode recorrer diretamente ao operador de rede, obrigando a que este também tenha meios de atendimento ao cliente. O Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS) estabelece meios de atendimento obrigatórios, indicadores para caracterização do desempenho no atendimento e, em algumas vertentes, padrões que estipulam um desempenho mínimo a garantir ao cliente.

A prestação de informação ao cliente, seja na sequência de um pedido de informação ou mesmo de uma reclamação, merece uma atenção dedicada no RQS. O regulamento impõe não só a obrigação de resposta, mas também a obrigação de monitorização do tempo de resposta. No caso das reclamações está previsto um prazo máximo de resposta que, não sendo cumprido, conduz a uma compensação ao cliente.

Tendo em consideração que o relacionamento comercial com o cliente não deve ser afetado por determinadas limitações que os clientes com necessidades especiais possam ter, o RQS impõe que sejam alvo de maior atenção por parte dos comercializadores e dos operadores de redes de distribuição (ORD), com a adaptação necessária dos procedimentos ou meios utilizados para manter um relacionamento comercial completo e adequado.

A análise do desempenho das empresas no que respeita aos meios de atendimento descritos neste relatório encontra-se dividida entre entidades (comercializadores e ORD) que detenham mais de 60 000 clientes ou pontos de entrega e as restantes, de forma a estabelecer uma comparação entre agentes de dimensão semelhante, e facilitar a análise de cada uma das temáticas. Ao longo do relatório, e para brevidade e facilidade de leitura, utiliza-se o termo “comercializador” para referir o conjunto dos comercializadores de último recurso do setor elétrico, comercializadores de último recurso retalhistas do setor do gás e comercializadores em regime de mercado. Espera-se que a consolidação da informação relativa à atividade de agregação permita, em futuras edições, incluir também estes novos agentes no perímetro deste relatório.

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 diversos documentos, permitindo assim um maior desenvolvimento de cada um dos temas. Até 15 de outubro será ainda publicada uma síntese com a informação total. Espera-se que esta inovação facilite a divulgação de informação.

Em síntese, o conjunto de relatórios referentes à qualidade de serviço comercial, conjuntamente com o Relatório da Qualidade de Serviço Técnica, concretiza 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, realizados por consumidores;
- Ações de fiscalização, designadamente auditorias, inspeções e ações de cliente mistério.

Neste relatório procura-se apresentar uma fotografia do ano de 2024, facilitando a comparação entre os agentes. Toda a informação de base utilizada, bem como a 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 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 neste relatório, 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 do relatório, utilizam-se os dados globais de 2023 excluídos dos dados da Petrogal (Galp) e Repsol.

Adicionalmente, não foram incluídas neste relatório as empresas que não tiveram atividade em 2024 ou que só tiveram durante uma parte muito reduzida do ano, nomeadamente: Ágoraluz, Clidomer, On Demand, PlenoEnergia, PowerPlus II, RiverEnergy, Suncore e Zug Power.

2 MEIOS DE ATENDIMENTO - ENQUADRAMENTO

Os meios de atendimento assumem crucial relevância, uma vez que são a primeira via de acesso por onde é gerido o relacionamento comercial entre o cliente e o prestador de serviço, permitindo desde logo a contratação, o esclarecimento de dúvidas, a solicitação de serviços e a apresentação de reclamações.

A disponibilização dos meios de atendimento pelos operadores de redes e de infraestruturas e comercializadores aporta custos de investimento e de operação, pelo que é preciso encontrar um equilíbrio entre o que pretende o cliente e os respetivos custos, deixando ainda espaço a que diferentes comercializadores ofereçam serviços com distinção nos meios de atendimento. Importa também que a regulação não seja um obstáculo à entrada de agentes, em especial os de menor dimensão.

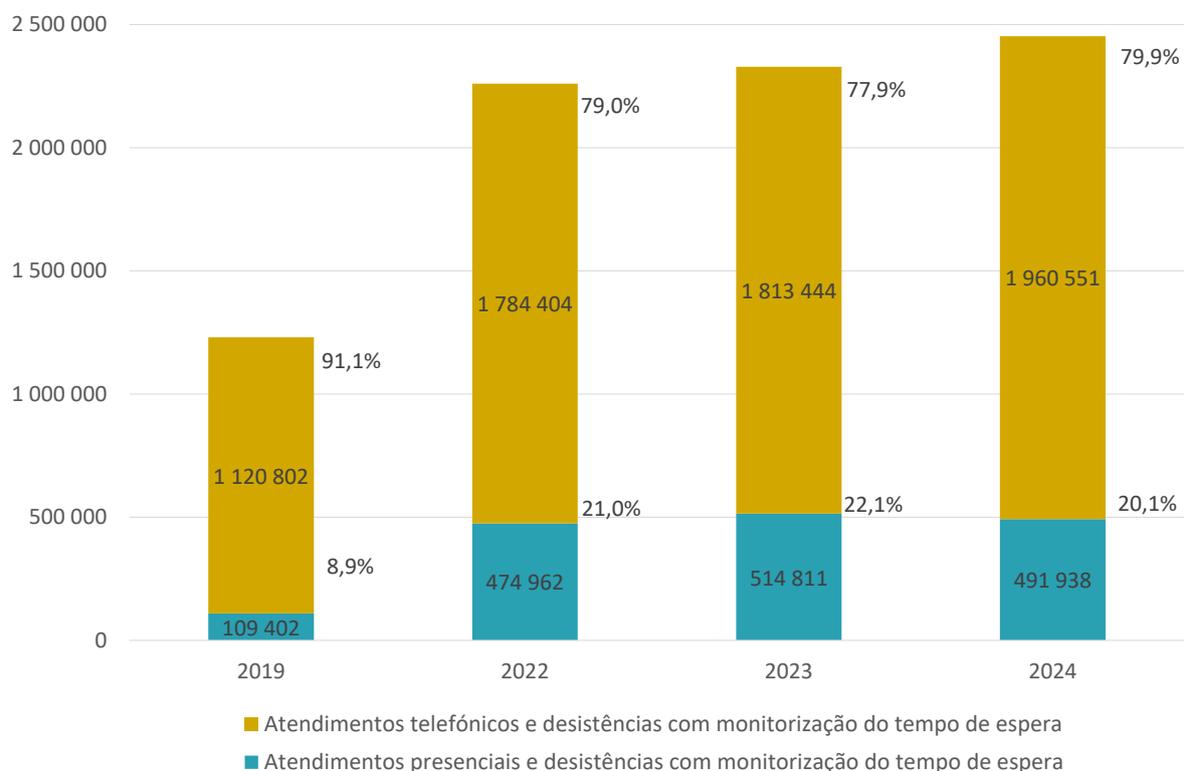
Desta forma, a regulamentação impõe menores obrigações para os meios de atendimento dos comercializadores em regime de mercado e para os operadores com pouco relacionamento direto com o consumidor, como os operadores de infraestruturas (armazenamento, transporte e terminal de GNL). No quadro seguinte sistematizam-se as obrigações regulamentares.

Quadro 2-1 - Meios de atendimento obrigatórios previstos no RQS

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

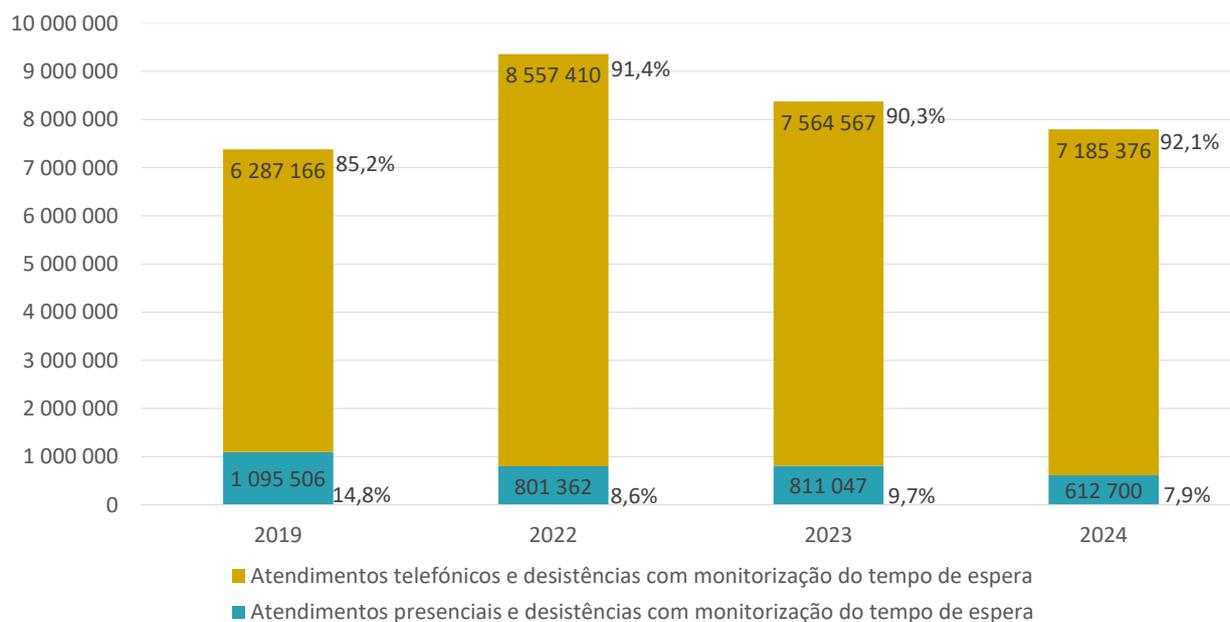
Os meios de atendimento escolhidos pelos clientes têm mudado ao longo do tempo, tendo vindo a ganhar preponderância o atendimento telefónico, ficando o atendimento presencial para tratamento de questões mais complexas (frequentemente envolvendo o operador de rede) ou para clientes com menor literacia energética. A pandemia de COVID 19 contribuiu para acelerar esta transição. Mais recentemente tem-se assistido ao crescimento de novos meios de comunicação, nomeadamente através da internet (balcão digital, APP, etc.). Nas figuras seguintes apresentam-se as proporções do atendimento entre o presencial e o telefónico, excluindo-se da análise os anos atípicos do período pandémico (2020 e 2021).

Figura 2-1 - Evolução da proporção e número de atendimentos telefónico e presencial (operadores de rede de distribuição)



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

Figura 2-2 - Evolução da proporção e número de atendimentos telefónico e presencial (Comercializadores)



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

Destaca-se, nos ORD, o crescimento no número de atendimentos telefónicos e a estabilização do número de atendimentos presenciais a partir de 2022. Por outro lado, nos comercializadores assiste-se a uma diminuição gradual dos atendimentos telefónicos a partir de 2022, ano pós-pandemia em que houve maior número deste tipo de atendimentos.

Ao longo dos anos, a procura pelo atendimento telefónico foi sempre muito superior à do atendimento presencial. Note-se, porém, que os operadores de rede registam uma proporção superior de atendimento presencial quando comparados com os comercializadores, provavelmente por tratarem de assuntos mais complexos, designadamente ligações às redes, continuidade de serviço ou qualidade da energia.

O atendimento telefónico comercial merece especial destaque como meio de atendimento, pois é o mais utilizado pelos clientes. É avaliado através de um indicador geral relativo ao tempo de espera. O indicador consiste no quociente entre o número de chamadas com tempo de espera até 60 segundos e o número total de chamadas. As empresas devem garantir que o valor anual do indicador é igual ou superior ao padrão de 85%.

Nos últimos anos, as empresas têm enfrentado algumas dificuldades no cumprimento do referido padrão. Apesar de a situação ter vindo a melhorar, continuam a persistir situações de incumprimento do padrão, o que resulta em haver clientes que usufruem de um nível de atendimento inferior ao desejado.

A ERSE tem vindo a analisar a situação com as empresas no sentido de compreender as dificuldades sentidas. Destaca-se a dificuldade de recrutamento e de retenção da mão de obra nos *contact center*, em especial porque o setor energético tem especificidades e complexidades técnicas acrescidas quando comparado com outros setores, requerendo mais formação.

A ERSE continuará a acompanhar este tema, prevendo-se que na próxima revisão do RQS se possam discutir alterações ao indicador, monitorizando outras vertentes para além do tempo de espera, mas também a inclusão de novas tecnologias como a inteligência artificial. Todos os contributos serão importantes.

3 ATENDIMENTO PRESENCIAL

ENQUADRAMENTO

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

O indicador geral resulta do quociente do número de atendimentos com tempo de espera inferior ou igual a 20 minutos pelo número total de atendimentos. Quando um cliente desiste do atendimento após ter aguardado mais de 20 minutos, esse atendimento é considerado no número total de atendimentos realizados (denominador).

Em cada ano, as entidades que tenham atendimento presencial disponível, e com mais de cinco mil atendimentos por ano, devem monitorizar os tempos de espera num conjunto de centros (começando pelos de maior dimensão) que abranja, pelo menos, 40% dos atendimentos registados no ano anterior¹.

CARACTERIZAÇÃO

O número total (com e sem monitorização do tempo de espera) de atendimentos presenciais nos ORD em 2024, cerca de 725 mil, foi superior ao valor de 2023 em, aproximadamente, 4%, mantendo a tendência de crescimento já verificada de 2022 para 2023.

Nos comercializadores, o número total de atendimentos presenciais (com e sem monitorização do tempo de espera) em 2024, cerca de 1,2 milhões², foi aproximadamente o mesmo que o registado em 2023³.

Analisando, no conjunto dos comercializadores, quantas empresas disponibilizam o serviço de atendimento presencial, verifica-se (Figura 3-1) que a maioria não dispõe deste serviço. No entanto, a análise por número de clientes cujo comercializador disponibiliza este serviço (Figura 3-2) mostra que a esmagadora maioria dos clientes tem disponível o atendimento presencial, tendo escolhido comercializadores que optaram por ter este atendimento.

¹ As entidades que estejam isentas da separação de atividades podem optar por calcular, para cada centro, um valor do indicador que inclua todas as atividades devendo, nesse caso, indicar a proporção de atendimentos que corresponde a cada atividade. Entidades que partilhem um centro de atendimento presencial podem optar por calcular um valor conjunto do indicador para esse centro, devendo, nesse caso, indicar a proporção de atendimentos que corresponde a cada entidade.

² Excluindo a Petrogal (Galp) e a Repsol.

³ O valor global referido no relatório de 2023 foi de 1,3 milhões, que incluía a Petrogal (Galp) e a Repsol.

Figura 3-1 – Proporção de comercializadores com atendimento presencial

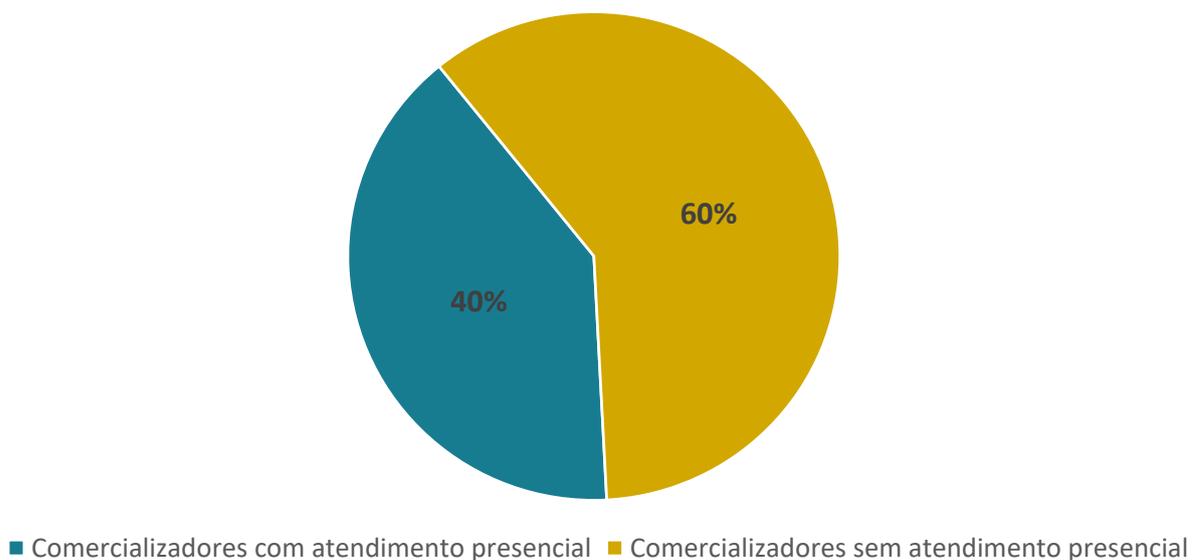
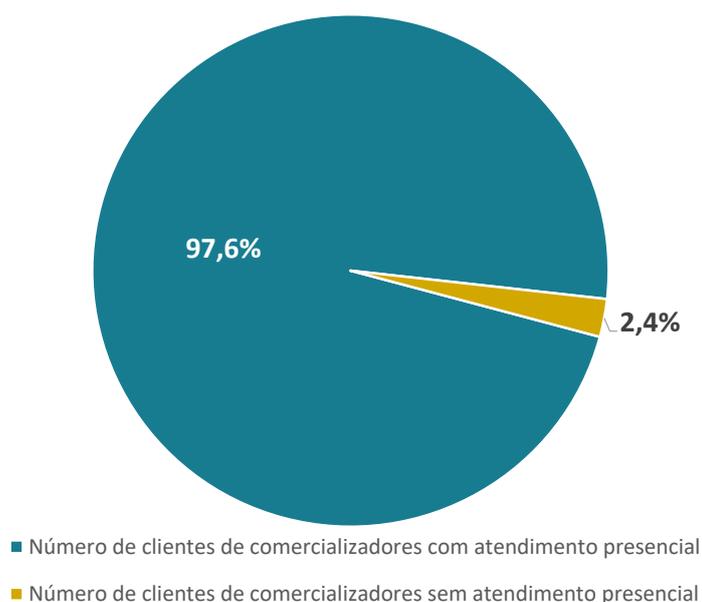


Figura 3-2 – Proporção de clientes com atendimento presencial



Monitorização do tempo de espera

Em 2024, 50,6%⁴ de todos os atendimentos presenciais dos comercializadores tiveram monitorização do tempo de espera. Para os ORD este valor foi de 65,1%.

⁴ Excluindo a Petrogal (Galp) e a Repsol.

Recorde-se que as empresas devem garantir a monitorização dos tempos de espera de forma a cobrirem pelo menos 40% dos atendimentos verificados no ano anterior. O objetivo desta meta é conseguir manter uma proporção razoável de centros monitorizados sem impor um custo excessivo às empresas.

Indicador geral

Em 2024, houve 116 centros de atendimento presencial com monitorização dos tempos de espera: 43 dos ORD e 73 dos comercializadores. Dada a dimensão desta lista, optou-se por disponibilizá-la em anexo a este relatório para permitir divulgar a informação individual por centro. Neste capítulo apresenta-se a distribuição geográfica dos valores do indicador, através da agregação dos dados por distrito e por região autónoma.

A Figura 3-3 apresenta a referida distribuição geográfica do desempenho no atendimento presencial dos ORD, e a Figura 3-4 apresenta a dos comercializadores.

Figura 3-3 – Distribuição geográfica do indicador do atendimento presencial - ORD (eletricidade e gás)

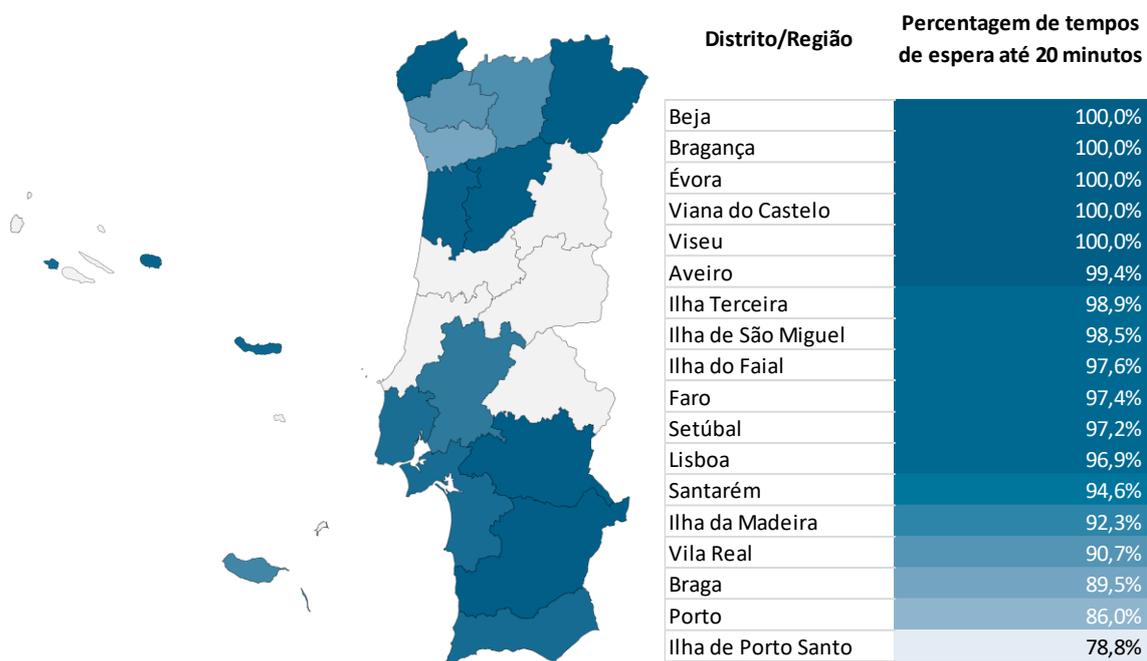
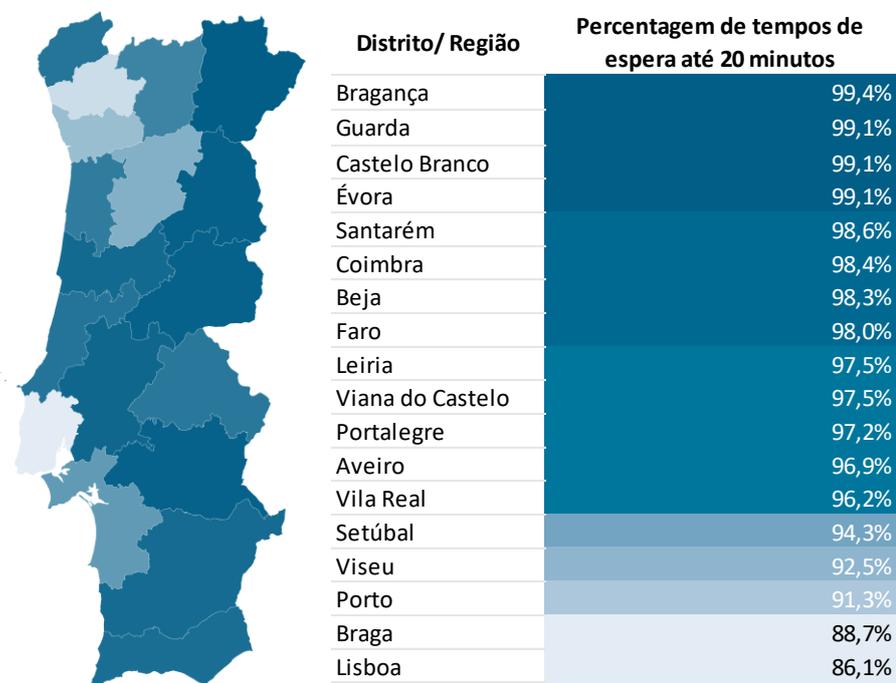


Figura 3-4 – Distribuição geográfica do indicador do atendimento presencial – comercializadores (eletricidade e gás)



Globalmente, o valor do indicador para os ORD e para os comercializadores foi, em 2024, de 94% e 91%⁵, respetivamente.

Desistências e tempos médios de espera

No conjunto dos centros de atendimento presencial (com e sem monitorização do tempo de espera), as desistências representaram 7,6%⁶ do total de atendimentos no caso dos comercializadores. Este valor foi de 3,2% para os ORD. Ambos os valores estão em linha com os valores obtidos em 2023.

Nos centros com monitorização do tempo de espera, a percentagem de desistências com tempo de espera superior a 20 minutos, face ao total de desistências, foi de 17,7%⁶ (16,4% em 2023⁷) para os comercializadores e de 22,7% para os ORD (34,8% em 2023).

Os comercializadores apresentaram um tempo médio de espera de 7,8 minutos⁶ (8,0 em 2023⁸), e os ORD um valor de 5,3 minutos (7,5 em 2023).

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

A afluência ao atendimento presencial dos comercializadores manteve-se, em 2024, perto dos valores registados no ano anterior. Nos ORD manteve-se a tendência de crescimento, com um aumento de 4% na procura pelo atendimento presencial, quando comparado com 2023.

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

Os valores globais do indicador, quer do ORD quer dos comercializadores, evidenciam a continuação do bom desempenho verificado no ano anterior.

Continua a haver monitorização do tempo de espera em mais de metade dos atendimentos nos comercializadores, e em cerca de dois terços nos ORD. A continuidade destes valores permite maior certeza sobre o desempenho positivo revelado pelos valores globais do indicador, por se estenderem a uma proporção significativa do universo de atendimentos presenciais.

⁵ Excluindo a Petrogal (Galp) e a Repsol.

⁶ Excluindo a Petrogal (Galp) e a Repsol.

⁷ O valor global referido no relatório de 2023 foi de 15,8%, que incluía a Petrogal (Galp) e a Repsol.

⁸ O valor global referido no relatório de 2023 foi de 7,2 minutos, que incluía a Petrogal (Galp) e a Repsol.

4 ATENDIMENTO TELEFÓNICO COMERCIAL

ENQUADRAMENTO

Por atendimento telefónico comercial considera-se o serviço de receção de chamadas que não seja dedicado exclusivamente à comunicação de avarias, nem à receção de comunicações de leituras de contadores.

Tanto os comercializadores como os operadores de redes de distribuição devem disponibilizar este serviço. O custo, para o utilizador, de cada chamada para o serviço de atendimento telefónico comercial não deve ser superior ao de uma chamada local.

O atendimento telefónico comercial é avaliado através de um indicador geral relativo ao tempo de espera. O indicador consiste no quociente entre o número de chamadas com tempo de espera até 60 segundos e o número total de chamadas. As desistências por parte do cliente em que o tempo de espera foi superior a 60 segundos são consideradas como chamadas com tempo de espera superior a 60 segundos. As desistências que ocorrerem antes dos 60 segundos não são consideradas para o cálculo do indicador. As empresas devem garantir que o valor anual do indicador é igual ou superior ao padrão de 85%.

As empresas com menos de 5 000 chamadas por ano estão dispensadas de registar os tempos de espera, devendo continuar a registar o número de chamadas.

Algumas empresas têm tido dificuldade em cumprir o padrão associado a este indicador. A ERSE, no final de 2023, solicitou, aos comercializadores e operadores de rede que apresentavam valores inferiores ao do padrão, a elaboração e apresentação de um conjunto de ações para a melhoria do desempenho no atendimento telefónico. Estas empresas apresentaram, cada uma, as suas propostas de melhoria, havendo já, em 2024, evidências de uma melhoria global no desempenho nesta matéria.

CARACTERIZAÇÃO

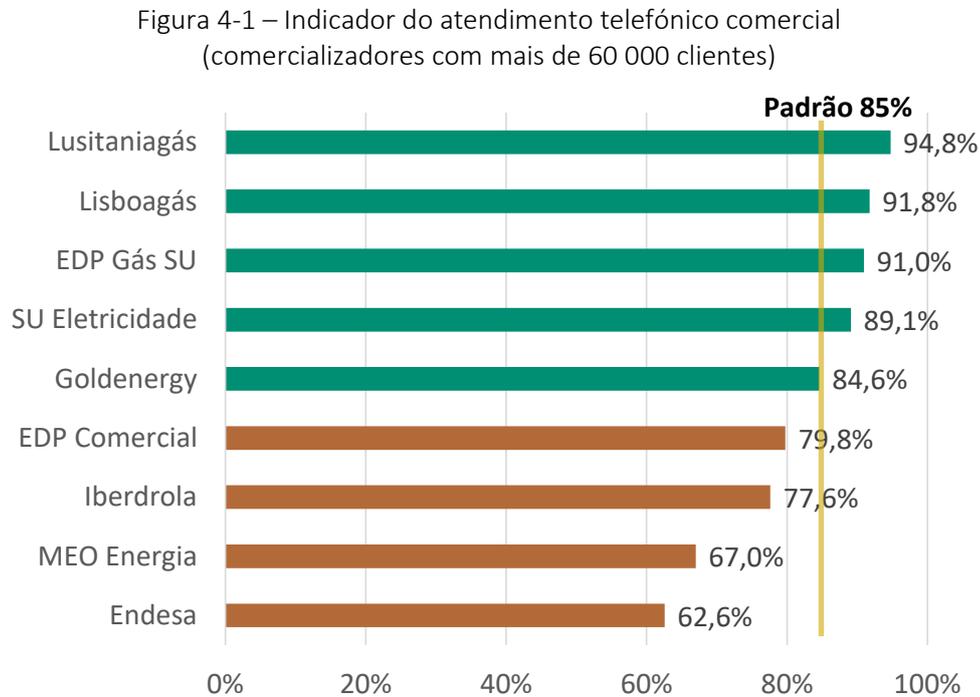
Indicador geral

Apresenta-se, seguidamente, uma caracterização do desempenho das empresas na prestação do serviço de atendimento telefónico de âmbito comercial, utilizando os valores do indicador geral previsto no RQS. Referem-se apenas as empresas que estão obrigadas a registar os tempos de espera, de acordo com o RQS.

COMERCIALIZADORES

A análise do desempenho dos comercializadores teve em consideração a sua dimensão, uma vez que esta tem influência no volume total de chamadas de âmbito comercial tratadas por cada empresa. Assim, a

Figura 4-1 apresenta os valores do indicador para os comercializadores com mais de 60 000 clientes e a Figura 4-2 os valores para os restantes comercializadores.



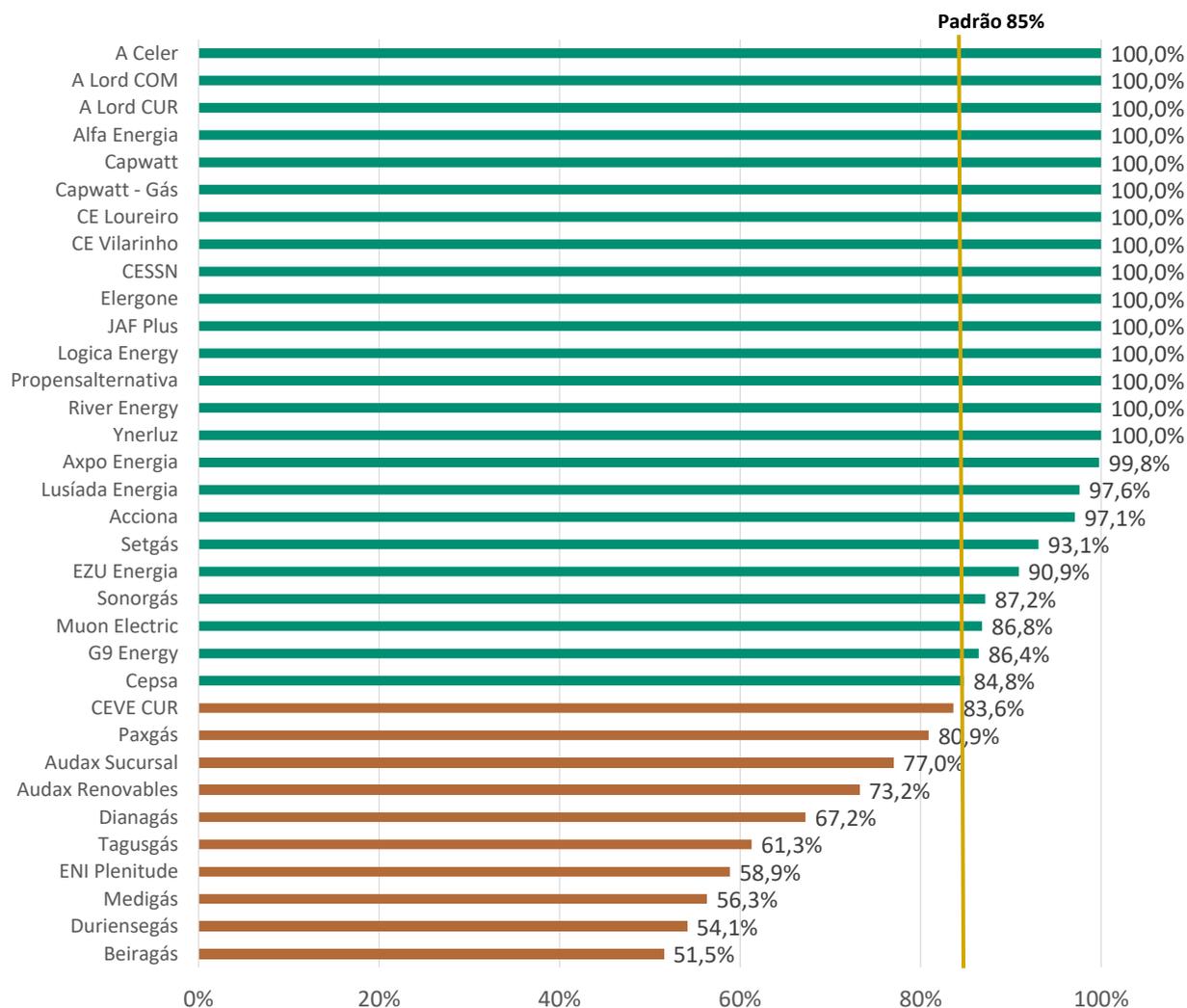
Nota: a EDA e a EEM reportam os dados da atividade de CUR englobados na atividade de ORD.

A EDP Comercial, ainda que não cumprindo o padrão, apresenta uma melhoria substancial face ao valor de 2023 (70%), fruto das medidas colocadas em prática na sequência da solicitação da ERSE já referida. A empresa refere, nomeadamente, a aposta contínua na flexibilidade de passagem de assistentes entre *Front e Middle Office*, bem como a realização de formação regular da operação.

A Iberdrola não conseguiu melhorar o seu desempenho em 2024, face ao verificado em 2023, registando uma diminuição de, aproximadamente, dois pontos percentuais, e continuando a não cumprir o padrão regulamentar. Entre as medidas já em prática, a Iberdrola menciona a aposta na robotização de processos administrativos, com o objetivo de responder de uma forma mais célere aos clientes.

A MEO Energia melhorou ligeiramente e a Endesa melhorou substancialmente face a 2023. As empresas mantêm as medidas em curso para se aproximarem do valor padrão.

Figura 4-2 – Indicador do atendimento telefónico comercial
(comercializadores com menos de 60 000 clientes)



Os comercializadores de menor dimensão que não cumpriram o padrão em 2024 apresentam uma degradação do desempenho face ao ano anterior. Destes, apenas a CEVE e a ENI Plenitude não haviam cumprido o padrão em 2023, pelo que os restantes passaram de uma situação de cumprimento para incumprimento de 2023 para 2024. A ENI Plenitude informou que registou um aumento de mais de 100% no número de chamadas face a 2023, fruto do alargamento da base de clientes em 2024.

Globalmente, o valor do indicador do atendimento telefónico comercial em 2024 foi de 77,1% no conjunto dos comercializadores⁹, uma melhoria face ao valor de 2023 (71,6%¹⁰).

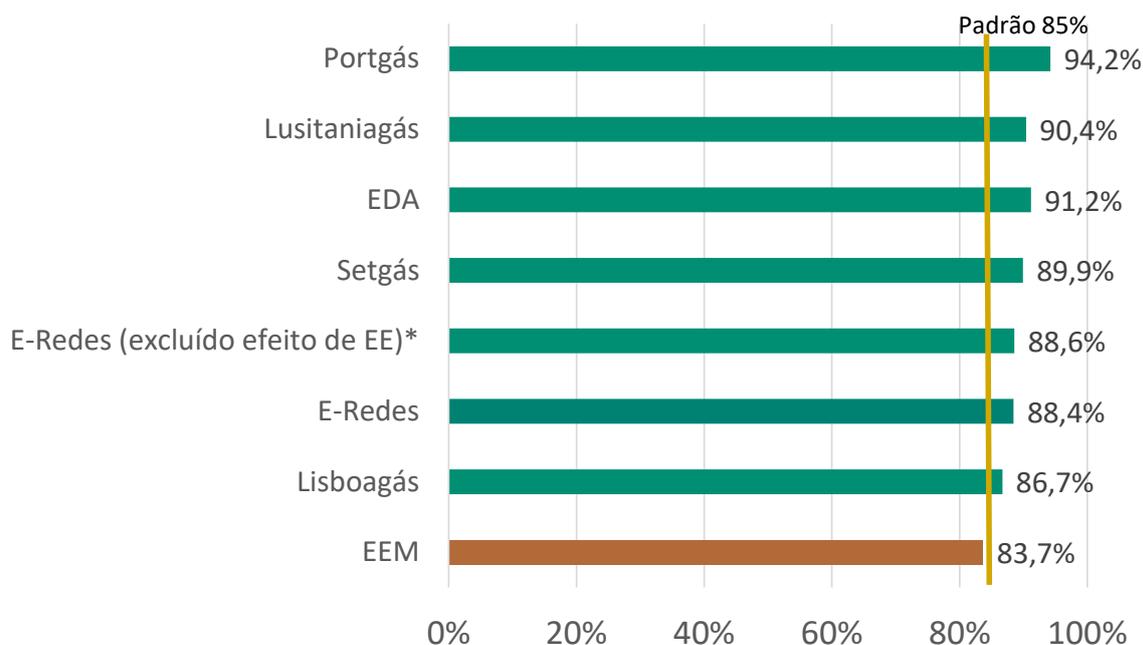
⁹ Excluindo a Petrogal (Galp) e a Repsol.

¹⁰ O valor global referido no relatório de 2023 foi de 72,8%, que incluía a Petrogal (Galp) e a Repsol.

OPERADORES DE REDES DE DISTRIBUIÇÃO

A Figura 4-3 e a Figura 4-4 apresentam os valores do indicador do atendimento telefónico comercial para os operadores de redes de distribuição em 2024.

Figura 4-3 – Indicador do atendimento telefónico comercial (ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)

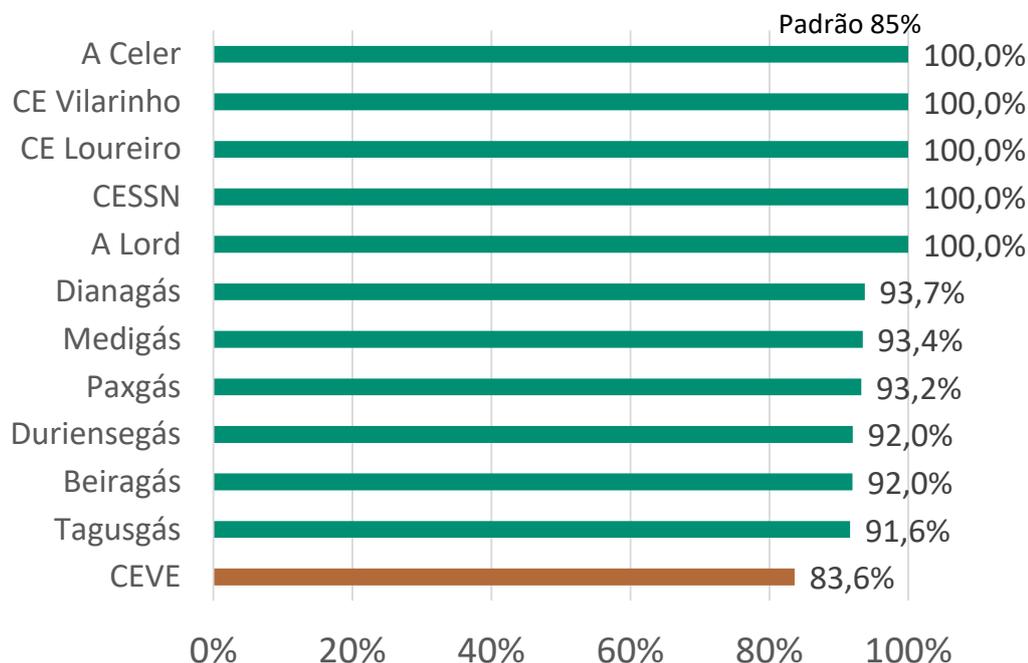


Nota: Para a EDA e a EEM os valores do indicador incluem a atividade de ORD e de CUR.

* A E-Redes apresentou um pedido de evento excepcional (EE), aprovado pela ERSE, que incluía o efeito no indicador do atendimento telefónico comercial. Assim, para comparação com o padrão deve ser considerado o valor do indicador excluído das ocorrências durante o evento excepcional. O ciclone extratropical Kirk, nos dias 8 a 10 de outubro de 2024, caracterizou-se por forte precipitação, por vezes acompanhada de trovoadas, e grande aumento da velocidade do vento em Portugal Continental.

A EEM melhorou o valor do indicador em 2024 (73% em 2023), embora ainda se mantenha abaixo do padrão. Entre as medidas postas em prática, a empresa refere o reforço do número de colaboradores e a otimização do horário de funcionamento do atendimento. No primeiro trimestre de 2025, a EEM registou já um valor do indicador acima do padrão.

Figura 4-4 – Indicador do atendimento telefónico comercial
(ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)



Nota: a Sonorgás reporta os dados da atividade de ORD englobados na atividade de CURR.

A CEVE registou, em 2024, uma diminuição do valor do indicador, que em 2023 foi de 84,5%. As medidas tomadas pela CEVE, como a capacidade de triagem e atendimento automatizado, para melhoria do desempenho no atendimento telefónico comercial, não foram suficientes para o cumprimento do padrão.

Globalmente, o valor do indicador do atendimento telefónico comercial para os ORD em 2024 foi de 88,5%, uma melhoria significativa face ao valor de 2023 (70,3%).

Tempos médios de espera e desistências

Como forma de caracterização complementar dos desempenhos das empresas, apresentam-se, seguidamente, os valores dos tempos médios de espera no atendimento telefónico comercial, e as percentagens de desistências face ao total de chamadas com monitorização do tempo de espera.

COMERCIALIZADORES

A Figura 4-5 e a Figura 4-6 ilustram estes indicadores para os comercializadores¹¹.

¹¹ Alerta-se para que a escala do eixo secundário não atinge os 100% para que seja possível observar os valores menores.

Figura 4-5 – Tempos médios de espera e percentagens de desistências (comercializadores com mais de 60 000 clientes)

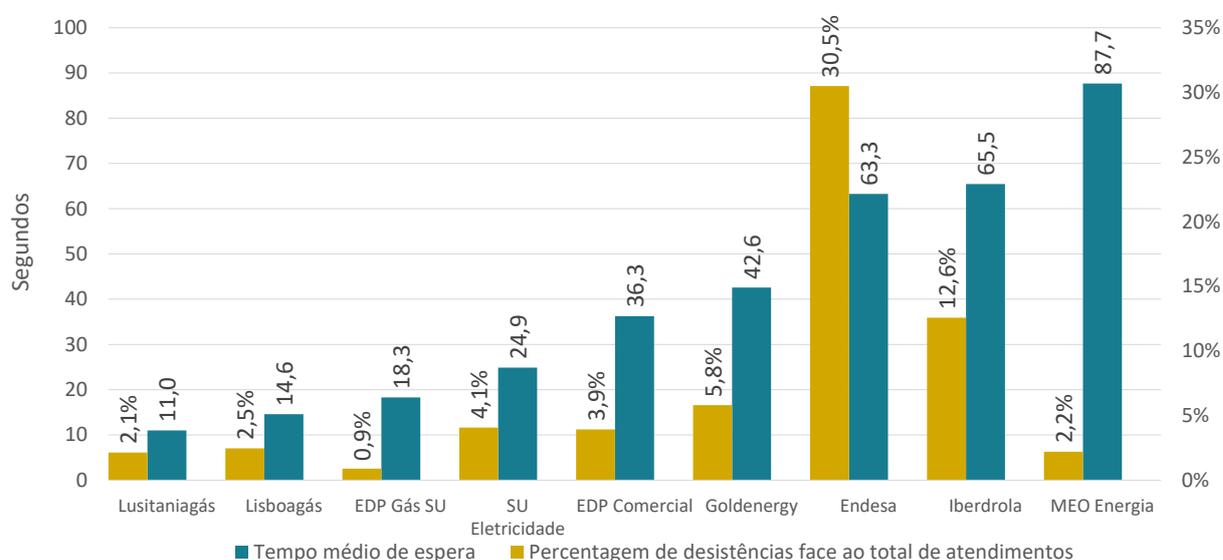
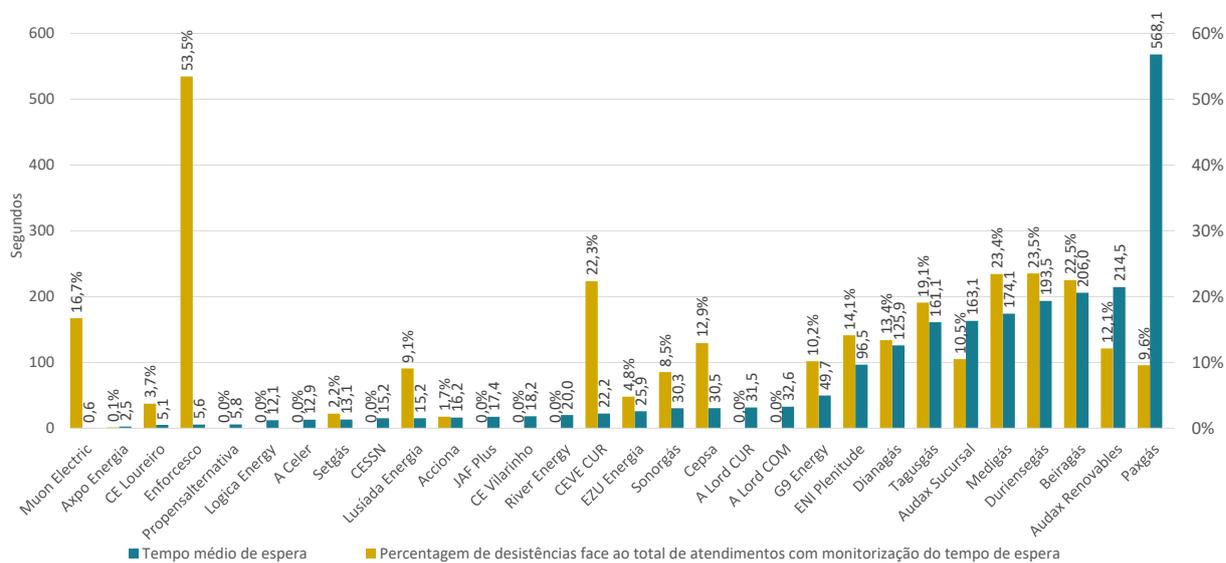


Figura 4-6 – Tempos médios de espera e percentagens de desistências (comercializadores com menos de 60 000 clientes)



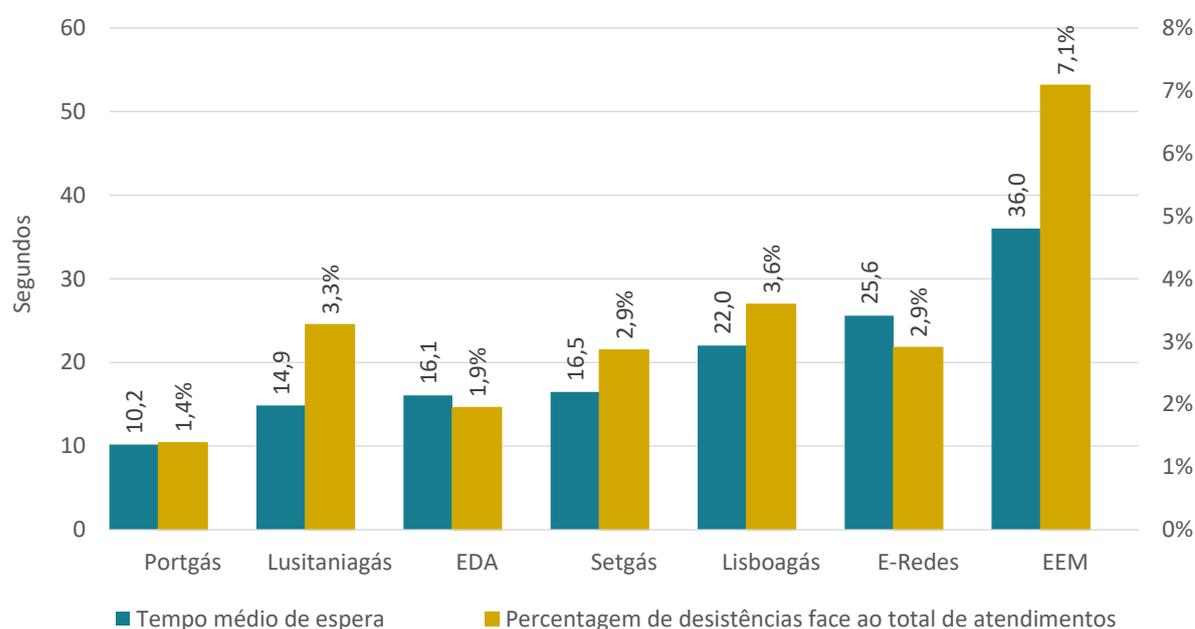
Globalmente¹², a percentagem de desistências, face ao total de atendimentos com monitorização do tempo de espera, nos comercializadores, foi de 11,2%, valor ligeiramente inferior a 2023(11,3%¹³). O tempo de espera médio foi de 47,5 segundos, uma melhoria em relação ao valor de 2023 (56,0 segundos¹⁴).

¹² Excluindo a Petrogal (Galp) e a Repsol.

OPERADORES DE REDES DE DISTRIBUIÇÃO

As percentagens de desistências face ao total de chamadas com monitorização do tempo de espera, e os tempos médios verificados nos operadores de redes de distribuição são apresentados na Figura 4-7 e na Figura 4-8¹⁵.

Figura 4-7 – Tempos médios de espera e percentagens de desistências (ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)

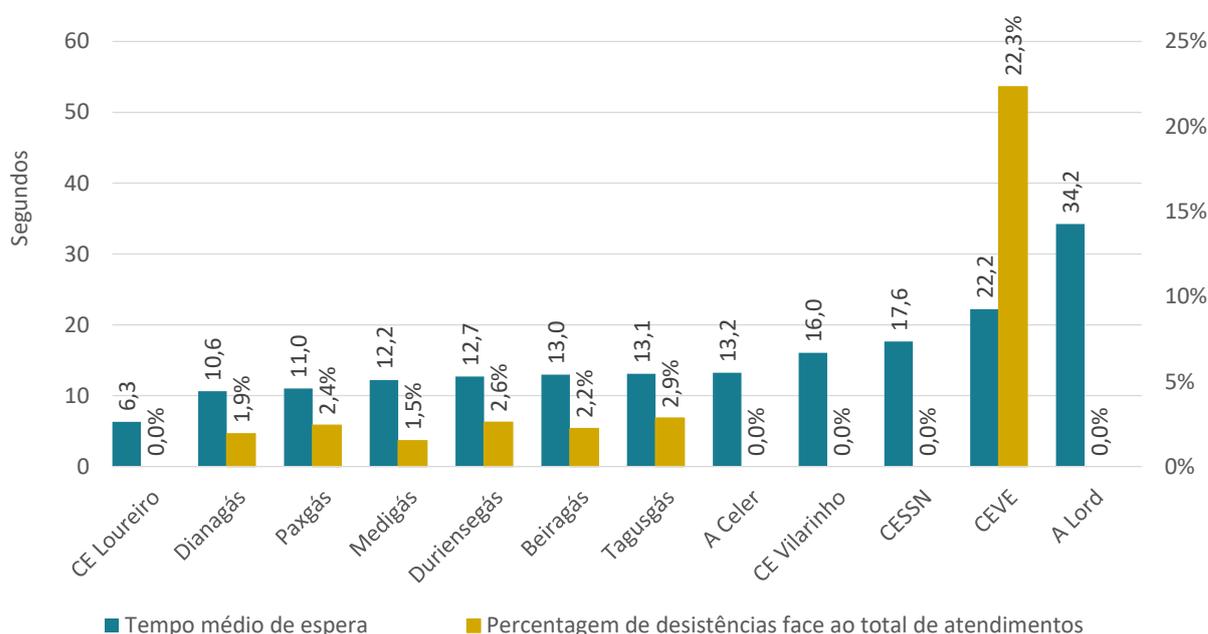


¹³ O valor global referido no relatório de 2023 foi de 10,6%, que incluía a Petrogal (Galp) e a Repsol.

¹⁴ O valor global referido no relatório de 2023 foi de 53 segundos, que incluía a Petrogal (Galp) e a Repsol.

¹⁵ Alerta-se para que a escala do eixo secundário não atinge os 100% para que seja possível observar os valores menores.

Figura 4-8 – Tempos médios de espera e percentagens de desistências (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)



Nota: a Sonorgás reporta os dados da atividade de ORD englobados na atividade de CURR.

No conjunto dos ORD, a percentagem de desistências face ao total de chamadas foi, em 2024, de 3,2% (6,7%¹⁶ em 2023) e o tempo médio de espera foi de 24,7 segundos, uma diminuição significativa quando comparado com o tempo médio de 74,4 segundos¹⁷ em 2023.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

O valor do indicador, no conjunto das empresas analisadas, melhorou face ao ano anterior. Também a percentagem de desistências e o tempo médio de espera melhoraram em comparação com 2023. Estas melhorias tiveram uma maior expressão nos ORD.

As empresas colocaram em prática ações para a melhoria do desempenho no atendimento telefónico. Contudo, se em parte das empresas se registaram melhorias significativas, noutras importa reforçar as medidas já tomadas ou analisar a implementação de novas medidas mais eficazes para cumprir o padrão regulamentar. A ERSE tem reunido com as empresas, alertando para a urgência da melhoria do desempenho nesta matéria.

¹⁶ No relatório de 2023 este valor era de 8,4%, tendo sido, entretanto, atualizado.

¹⁷ No relatório de 2023 este valor era de 72,3 segundos, tendo sido, entretanto, atualizado.

5 ATENDIMENTO TELEFÓNICO DE EMERGÊNCIAS E AVARIAS

ENQUADRAMENTO

No setor do gás, os ORD devem disponibilizar serviços de atendimento telefónico para comunicação de avarias e emergências. No setor elétrico, os ORD devem disponibilizar serviços de atendimento telefónico para reporte de avarias. Os comercializadores podem, no entanto, assumir esta obrigação. Ao cliente deve ser sempre fornecido o número de contacto para comunicação destas situações.

O atendimento telefónico para comunicações de avarias e emergências (setor do gás) e avarias (setor elétrico) deve estar disponível permanentemente e não pode ter custos para o utilizador do serviço.

Este serviço é avaliado através de um indicador geral, relativo ao tempo de espera, que consiste no quociente entre o número de chamadas (para comunicação de emergências e avarias) com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos e o número total de chamadas para comunicação de emergências e avarias, não incluindo as desistências antes de decorridos 60 segundos.

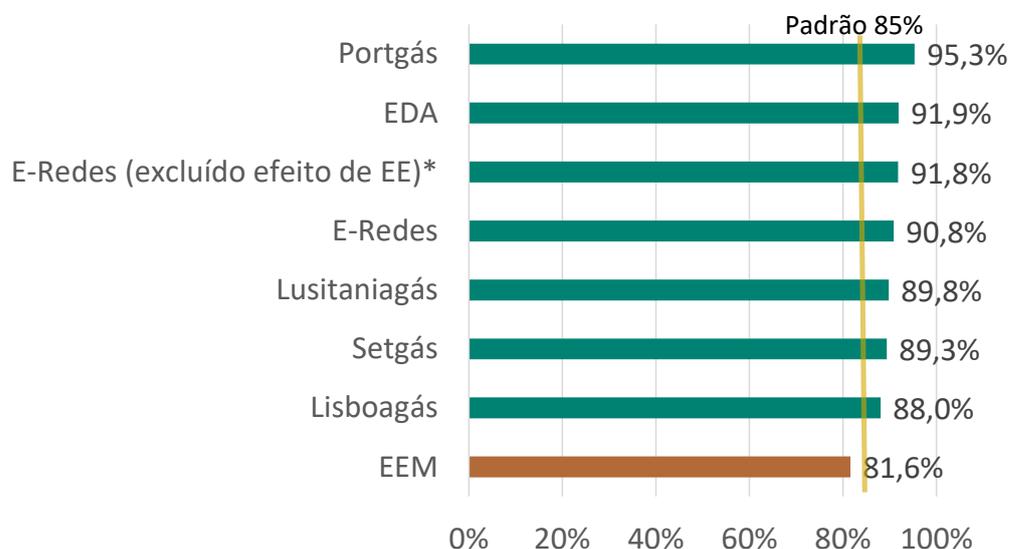
O padrão estabelecido para este indicador impõe que, pelo menos 85% do total das chamadas para comunicação de emergências e avarias, tenham um tempo de espera até 60 segundos.

CARACTERIZAÇÃO

Indicador geral

Para facilitar a análise, apresentam-se os valores do indicador geral dividindo entre os ORD com mais de 60 000 pontos de entrega (Figura 5-1) e os restantes ORD (Figura 5-2).

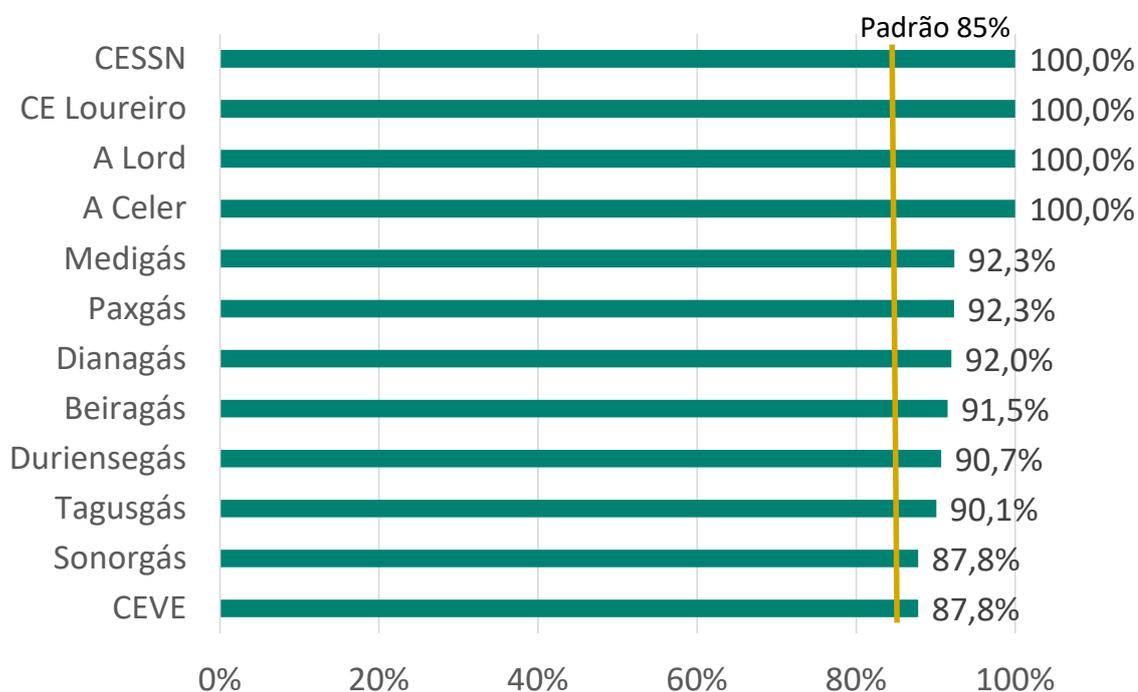
Figura 5-1 – Indicador do atendimento telefónico de emergências e avarias (gás) e de avarias (eletricidade) (ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)



Nota: * A E-Redes apresentou um pedido de evento excecional (EE), aprovado pela ERSE, que incluía o efeito no indicador do atendimento telefónico para comunicação de avarias. Assim, para comparação com o padrão deve ser considerado o valor do indicador excluído das ocorrências durante o evento excecional. O ciclone extratropical Kirk, nos dias 8 a 10 de outubro de 2024, caracterizou-se por forte precipitação, por vezes acompanhada de trovoadas, e grande aumento da velocidade do vento em Portugal Continental.

A EEM, apesar das ações já descritas no capítulo referente ao atendimento telefónico comercial, não atingiu ainda o valor do padrão regulamentar neste indicador. A empresa continua a executar as várias medidas referidas e regista já, no primeiro trimestre de 2025, um valor do indicador ligeiramente acima do padrão de 85%.

Figura 5-2 – Indicador do atendimento telefónico de emergências e avarias (gás) e de avarias (eletricidade) (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)



Globalmente, o valor do indicador foi de 90,7%, uma recuperação significativa depois da diminuição verificada em 2023 (80,2%).

Tempos médios de espera e desistências

Para uma caracterização complementar dos desempenhos das empresas, apresentam-se, na Figura 5-3 (ORD com mais de 60 000 pontos de entrega) e na Figura 5-4 (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega), os valores dos tempos médios de espera neste serviço, e a percentagens de desistências, face ao total de chamadas telefónicas com monitorização do tempo de espera.

Figura 5-3 – Tempos médios de espera e percentagens de desistências (ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)

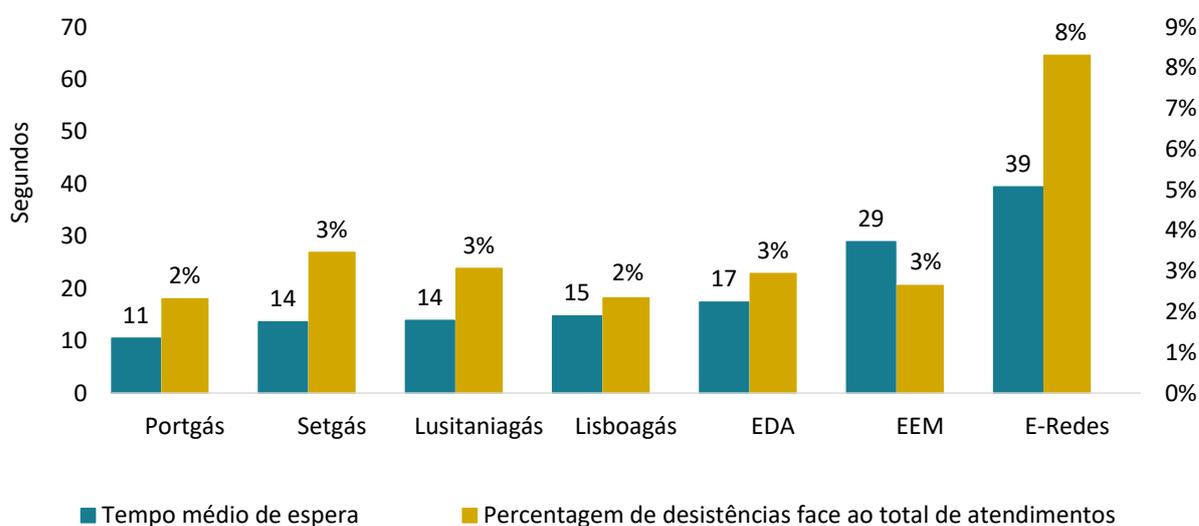
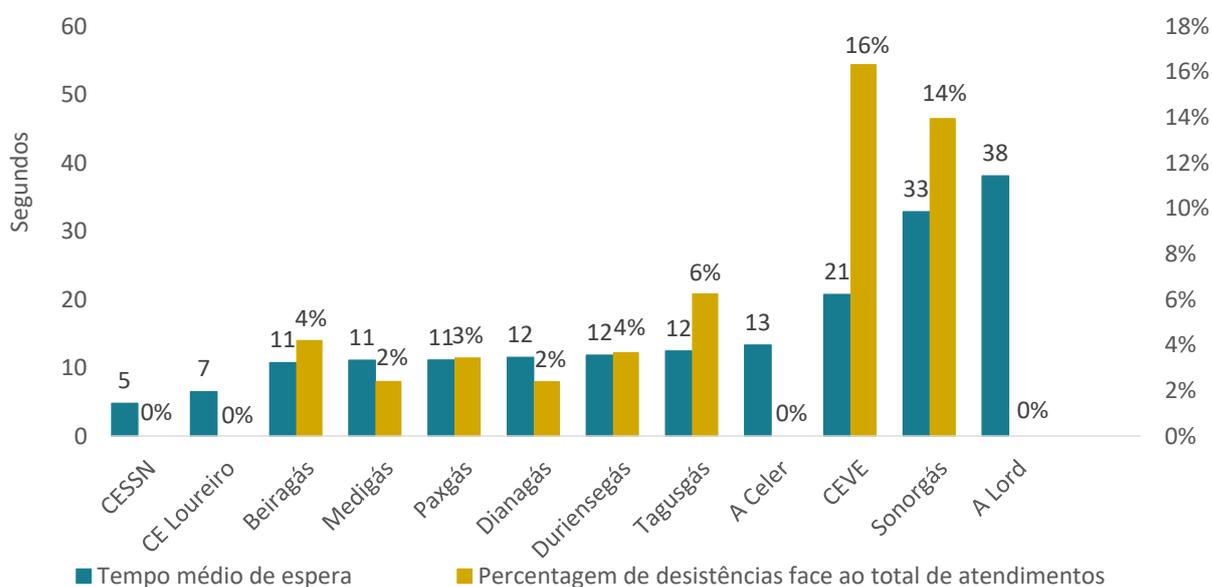


Figura 5-4 – Tempos médios de espera e percentagens de desistências (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)



Globalmente, o tempo médio de espera foi de 27,8 segundos, uma melhoria significativa relativamente a 2023 (59,9 segundos). A percentagem de desistências face ao total de atendimentos foi de 2,8% (5,3% em 2023).

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

O valor global do indicador subiu substancialmente, evidenciando as melhorias empreendidas pelas empresas. O tempo médio de espera e a percentagem de desistências diminuíram consideravelmente, corroborando as melhorias alcançadas no valor global do indicador. Apenas uma das empresas não cumpriu ainda o padrão aplicável, mostrando, contudo, uma trajetória ascendente, no valor do indicador.

6 COMUNICAÇÃO DE LEITURAS – ATENDIMENTO TELEFÓNICO E OUTROS MEIOS

ENQUADRAMENTO

Os ORD devem disponibilizar serviços de atendimento telefónico para que os clientes possam comunicar as suas leituras dos contadores. Os comercializadores podem optar por disponibilizar também este serviço ou indicar aos seus clientes o serviço disponibilizado pelo respetivo ORD.

As empresas podem oferecer meios alternativos ao atendimento telefónico para a comunicação de leituras, devendo informar os clientes dos diversos canais que têm ao seu dispor para a comunicação de leituras.

A utilização dos sistemas de atendimento telefónico para comunicação de leituras, bem como de quaisquer outros meios disponibilizados para o efeito, não deve ter custos para o utilizador do serviço.

A existência de leituras reais dos contadores diminui a necessidade de faturação com recurso a estimativas de consumo, o que é muito valorizado pelos consumidores.

A expansão das redes inteligentes no setor elétrico permitirá que a comunicação de leituras pelos clientes deixe de ser necessária. Em Portugal continental, a conclusão do processo de integração dos contadores em baixa tensão normal (BTN) na rede inteligente atingiu uma percentagem de 98,26% no final de 2024.

CARACTERIZAÇÃO

A comunicação de leituras por internet inclui *browsers*, aplicações em telemóvel ou tablet, e balcões digitais. A categoria “Outros meios” inclui leituras obtidas através de chamadas em *outbound*, isto é, em que o comercializador ou o ORD têm a iniciativa de contactar o cliente, bem como as leituras comunicadas pelos clientes no âmbito de uma chamada para o atendimento telefónico comercial ou de uma reclamação. Inclui ainda novos canais, como as áreas de clientes *online* e aplicações de *smartphone*, as quais começam a ter uma dimensão significativa.

Seguidamente apresentam-se as proporções dos diversos meios utilizados pelos clientes para comunicação de leituras por cada empresa (Figura 6-1 a Figura 6-4) e globalmente (Figura 6-5).

ORD

A Figura 6-1 apresenta a distribuição dos meios utilizados pelos clientes para os ORD com mais de 60 000 pontos de entrega. A Figura 6-2 apresenta esta informação para os restantes ORD.

Figura 6-1 – Meios de comunicação de leituras utilizados pelos clientes (ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)

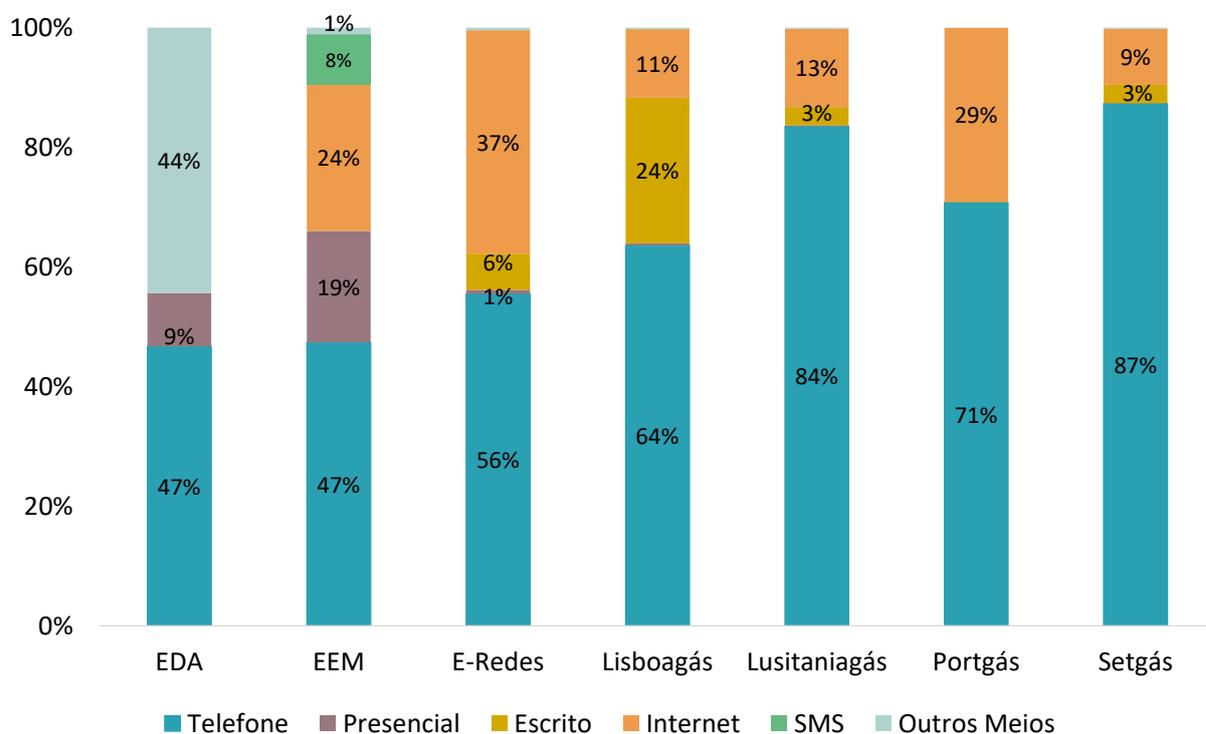
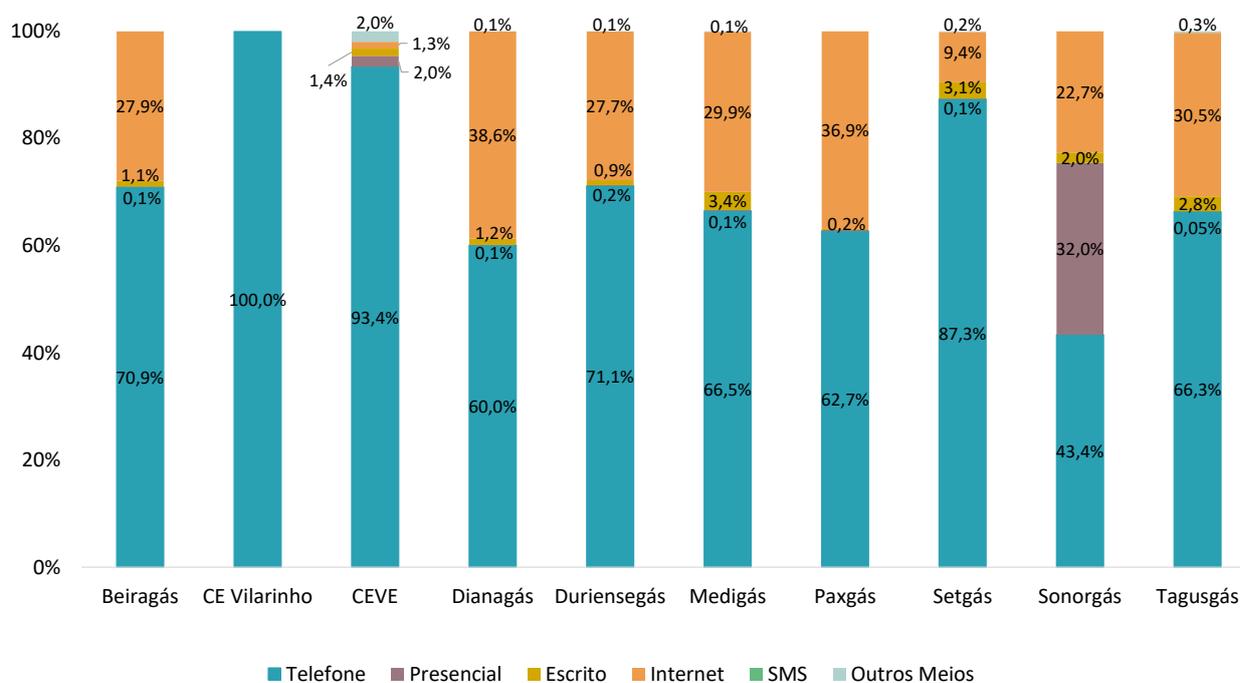


Figura 6-2 – Meios de comunicação de leituras utilizados pelos clientes (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)

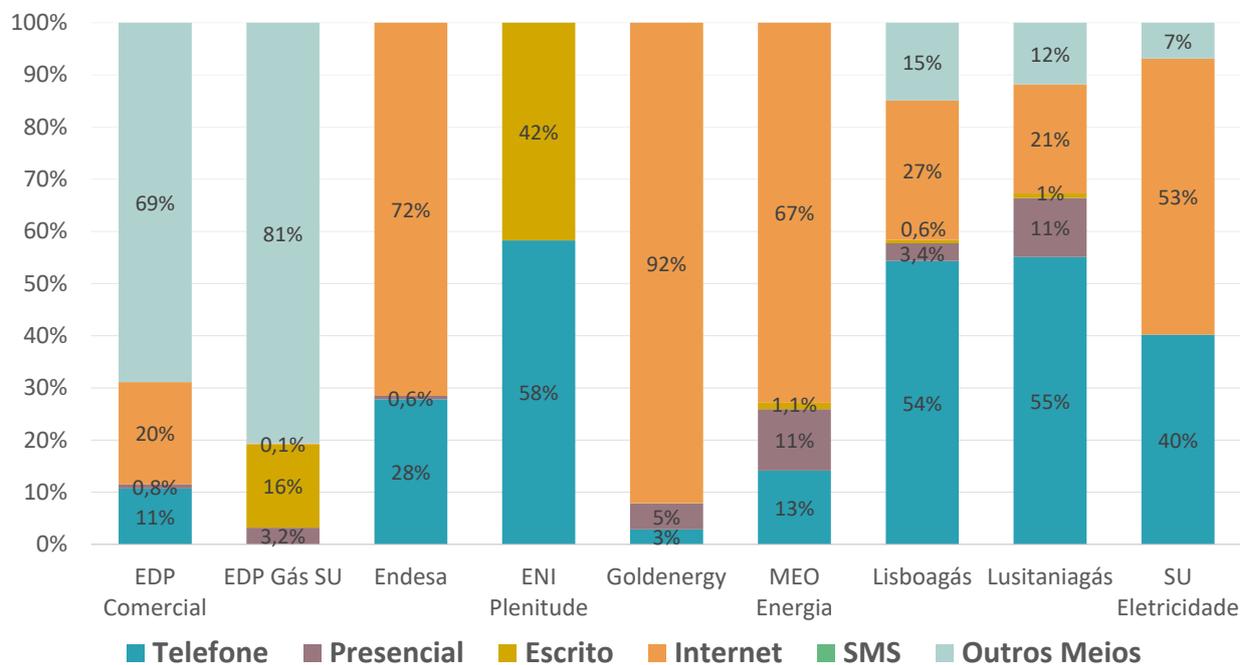


Nota: a Sonorgás reporta os dados sobre os meios de comunicação de leituras na atividade de ORD.

COMERCIALIZADORES

A distribuição dos meios de comunicação de leituras para os comercializadores é também apresentada separando entre empresas de maior dimensão (Figura 6-3) e empresas de menor dimensão (Figura 6-4 e Figura 6-5).

Figura 6-3 – Meios de comunicação de leituras utilizados pelos clientes (comercializadores com mais de 60 000 clientes)



Nota: a Iberdrola não forneceu dados sobre os meios de comunicação de leituras.

Figura 6-4 – Meios de comunicação de leituras utilizados pelos clientes (comercializadores com menos de 60 000 clientes – parte 1 de 2)

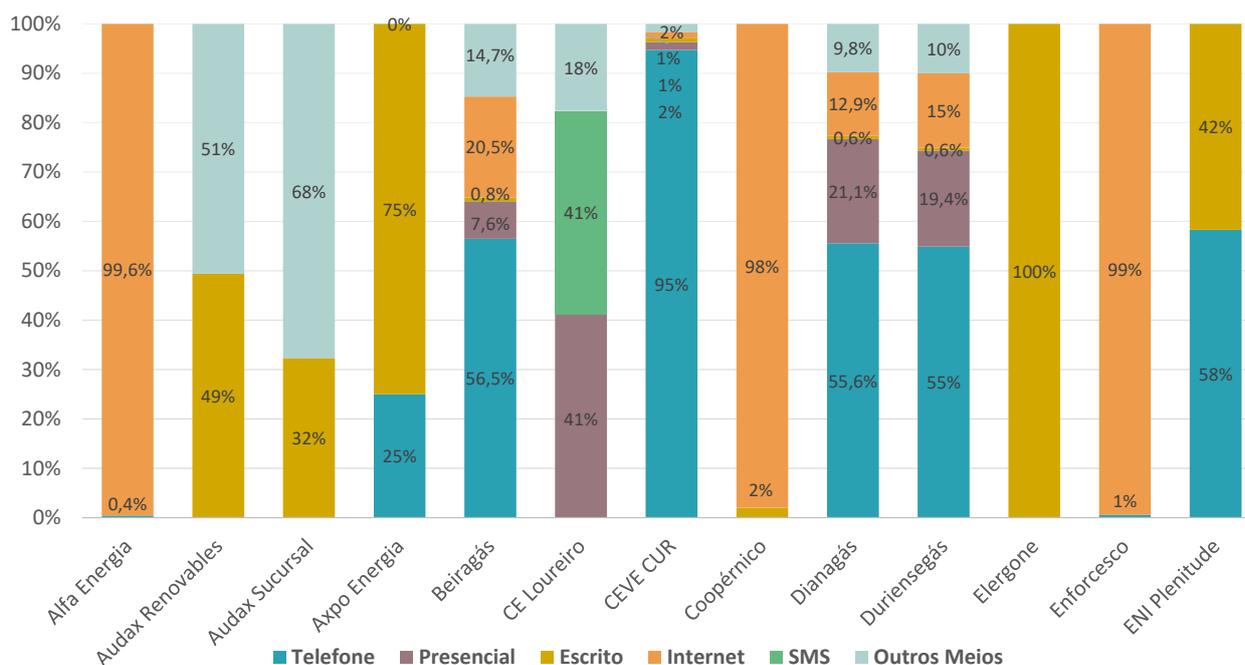


Figura 6-5 – Meios de comunicação de leituras utilizados pelos clientes (comercializadores com menos de 60 000 clientes – parte 2 de 2)

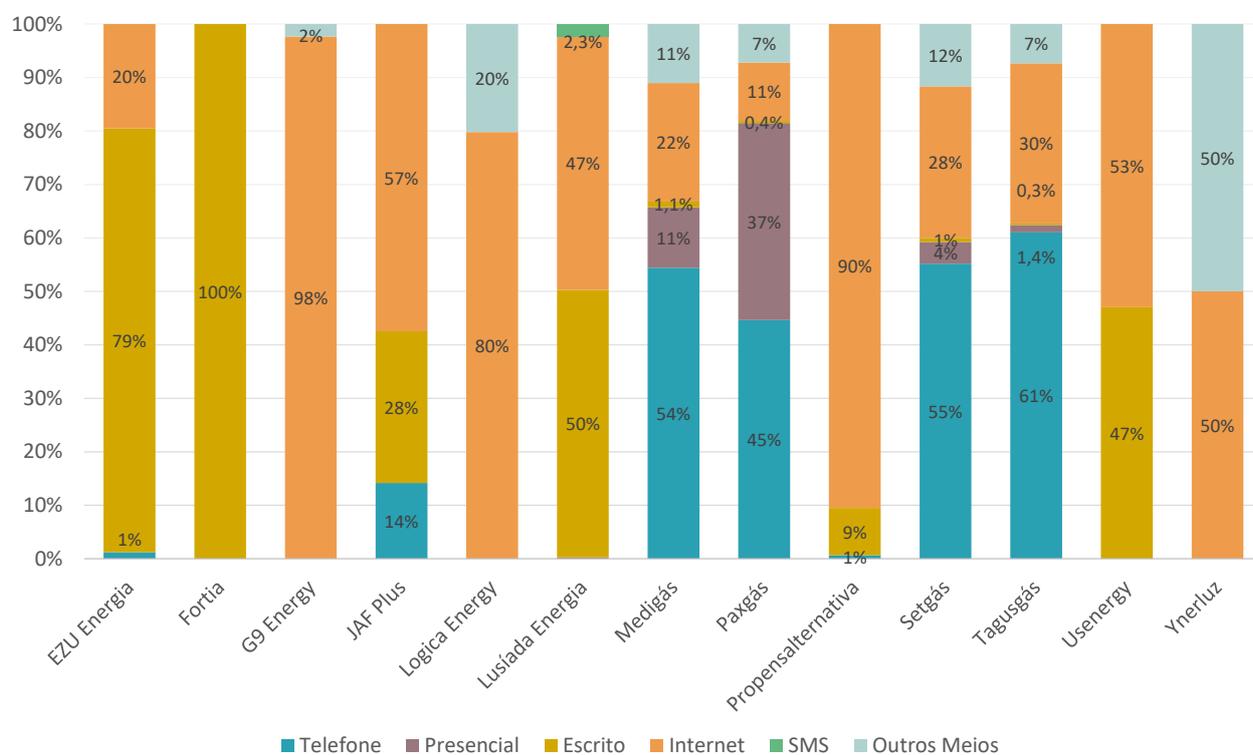
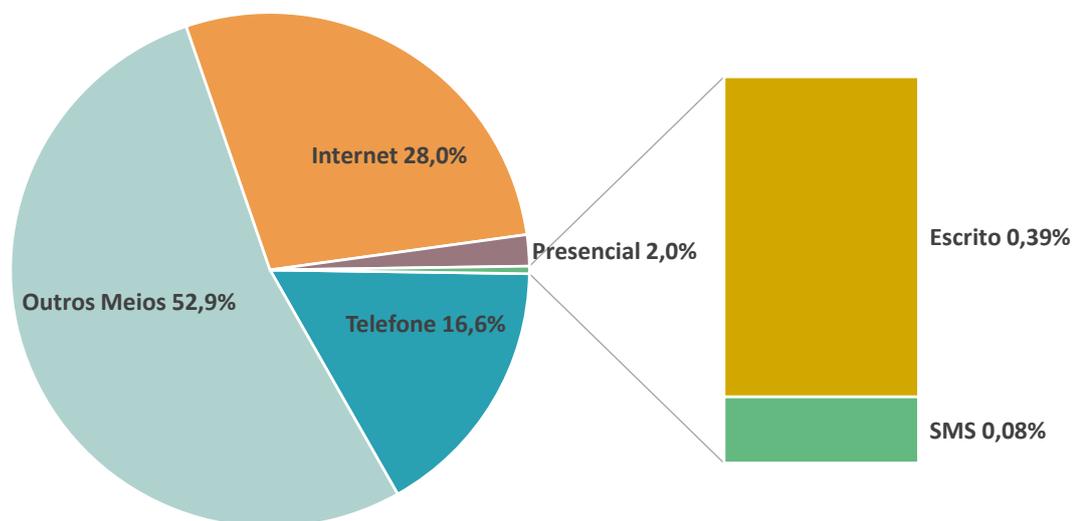


Figura 6-6 - Proporção global dos meios de comunicação de leituras utilizados pelos clientes



Em 2024, a parcela “Outros meios” permanece a mais elevada, à semelhança de 2023.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

As empresas apresentam uma diversidade elevada de meios de comunicação de leituras. A parcela “Outros meios” continua, tal como em anos anteriores, a ter um peso elevado, mais uma vez indicando que seria vantajoso harmonizar as classificações e nomenclatura dos meios utilizados entre as diversas empresas. Também o maior peso de novos canais de comunicação (áreas de clientes *online* e aplicações de *smartphone*) aponta para a necessidade de criar novas categorias, algo que a ERSE terá em conta em futuras revisões regulamentares.

7 CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS

ENQUADRAMENTO

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 do odor a gás. Os clientes que coabitem com pessoas com limitações no domínio do olfato também podem considerar-se clientes com necessidades especiais.

O relacionamento comercial entre o prestador do serviço e o seu cliente não deve ser afetado por determinadas limitações que o cliente possa ter. Nesse caso, pode ser necessário adaptar os procedimentos e meios utilizados nos meios de atendimento, de forma a garantir um relacionamento comercial completo e adequado. Assim, cabe aos agentes implementar esta adaptação dos meios de atendimento para garantir que cada categoria de cliente com necessidades especiais tem acesso à mesma informação e aos mesmos níveis de qualidade de serviço e direitos que os restantes clientes.

O RQS define que os ORD devem manter um registo dos clientes com necessidades especiais. Procura-se com este registo que, tanto os ORD como os comercializadores, possam desenvolver ações que assegurem a estes clientes níveis de qualidade de serviço adequados. A solicitação de registo deve ser efetuada junto dos comercializadores, sendo voluntária e da exclusiva responsabilidade do cliente, podendo o comercializador solicitar documentos comprovativos da situação invocada.

Os ORD devem ainda, no caso da distribuição de gás, instalar e manter os equipamentos que permitam a deteção e sinalização de fugas nas instalações dos clientes com limitações no olfato. Os comercializadores devem apresentar à ERSE, no prazo de três meses após o início de cada período regulatório, do início da sua atividade ou quando a ERSE o solicitar, as medidas acima referidas.

Como a maioria destes clientes tem limitações no domínio da visão, algumas empresas, como a EDP Comercial e a SU Eletricidade, têm parcerias com a ACAPO - Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal para emissão de faturas em Braille. No que respeita aos clientes com limitações no domínio da audição e da comunicação oral, existem parcerias com o Portal do Cidadão Surdo, permitindo a colocação de questões com uma videochamada, em Língua Gestual Portuguesa. O comercializador Nossa Energia tem medidas que abrangem quer limitações no domínio da visão, da audição e comunicação oral, como a adaptação da informação e a fatura em formatos acessíveis.

CARACTERIZAÇÃO

O Quadro 7-1 apresenta o número total de clientes com necessidades especiais, para cada ORD, e o Quadro 7-2 o número de clientes com necessidades especiais em cada categoria, no final de 2024.

Quadro 7-1 – Clientes com necessidades especiais, por ORD

ORD - Número de clientes com necessidades especiais	
CE Loureiro	1
Dianagás	1
Medigás	2
Tagusgás	2
Portgás	9
Beiragás	3
Duriensegás	7
EEM	5
Lusitaniagás	14
Setgás	17
EDA	13
Lisboagás	33
E-Redes	1114
Total	1221

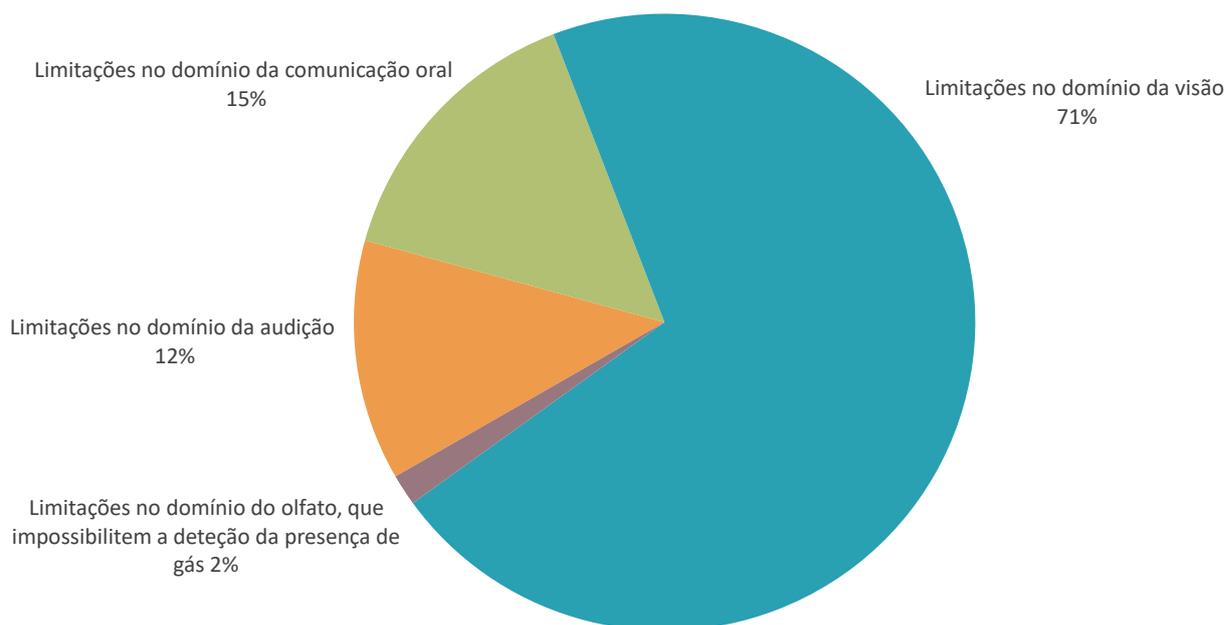
Quadro 7-2 – Clientes com necessidades especiais, por categoria

Clientes com necessidades especiais, por categoria	
Limitações no domínio da visão	865
Limitações no domínio da audição	154
Limitações no domínio da comunicação oral	182
Limitações no domínio do olfato, que impossibilitem a deteção da presença de GN	20
Total	1221

Houve um aumento significativo no número de clientes com necessidades especiais, face ao valor de 2023 (604), principalmente devido ao aumento do registo de clientes invisuais junto da E-Redes.

A Figura 7-1 ilustra a proporção das diversas categorias, para o conjunto dos operadores de redes no setor elétrico e no setor do gás.

Figura 7-1 – Proporção das categorias de clientes com necessidades especiais (ORD)



CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Os clientes com limitações no domínio da visão aumentaram face ao ano anterior e continuam a manter-se como a maior parcela do total de clientes com necessidades especiais. O número absoluto de clientes com necessidades especiais também aumentou face a 2023, podendo ser resultado do esforço de comunicação desta matéria por parte dos comercializadores junto dos seus clientes nos anos mais recentes.

8 PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

ENQUADRAMENTO

Entende-se por pedidos de informação as comunicações em que se solicitam esclarecimentos e que impõem a necessidade de resposta, excluindo as solicitações de serviços.

As empresas devem assegurar a receção de pedidos de informação nas diversas modalidades de atendimento previstas regulamentarmente.

Os pedidos de informação devem, preferencialmente, ser apresentados junto do respetivo comercializador.

Os operadores de redes, os operadores de infraestruturas e os comercializadores devem responder a todos os pedidos de informação que lhes sejam dirigidos, independentemente da forma como sejam apresentados.

Para os operadores de redes de transporte e os operadores de infraestruturas, o desempenho na resposta a pedidos de informação apresentados por escrito é avaliado através de um indicador geral, que corresponde ao tempo médio de resposta, num determinado período, e para o qual não está definido um padrão.

Para os ORD e comercializadores, o desempenho na resposta a pedidos de informação apresentados por escrito é avaliado através de um indicador geral que consiste no quociente entre o número de pedidos de informação apresentados por escrito, cujo prazo de resposta não excedeu 15 dias úteis, e o número total de pedidos de informação apresentados por escrito. O padrão a cumprir é de 90%.

CARACTERIZAÇÃO

Indicador geral

Apresenta-se, seguidamente, uma caracterização do desempenho das empresas na resposta a pedidos de informação, utilizando os valores do indicador geral previsto no RQS para os ORD e para os comercializadores.

COMERCIALIZADORES

A Figura 8-1 apresenta os valores do indicador geral para os comercializadores com mais de 60 000 clientes, e a Figura 8-2 os valores para os comercializadores com menos de 60 000 clientes.

Figura 8-1 – Percentagem de respostas até 15 dias úteis a pedidos de informação por escrito (comercializadores com mais de 60 000 clientes)

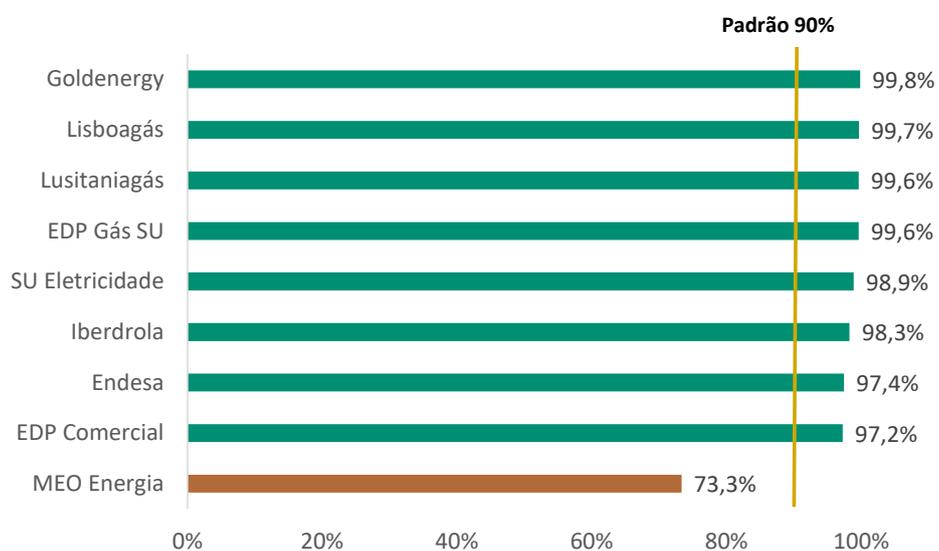
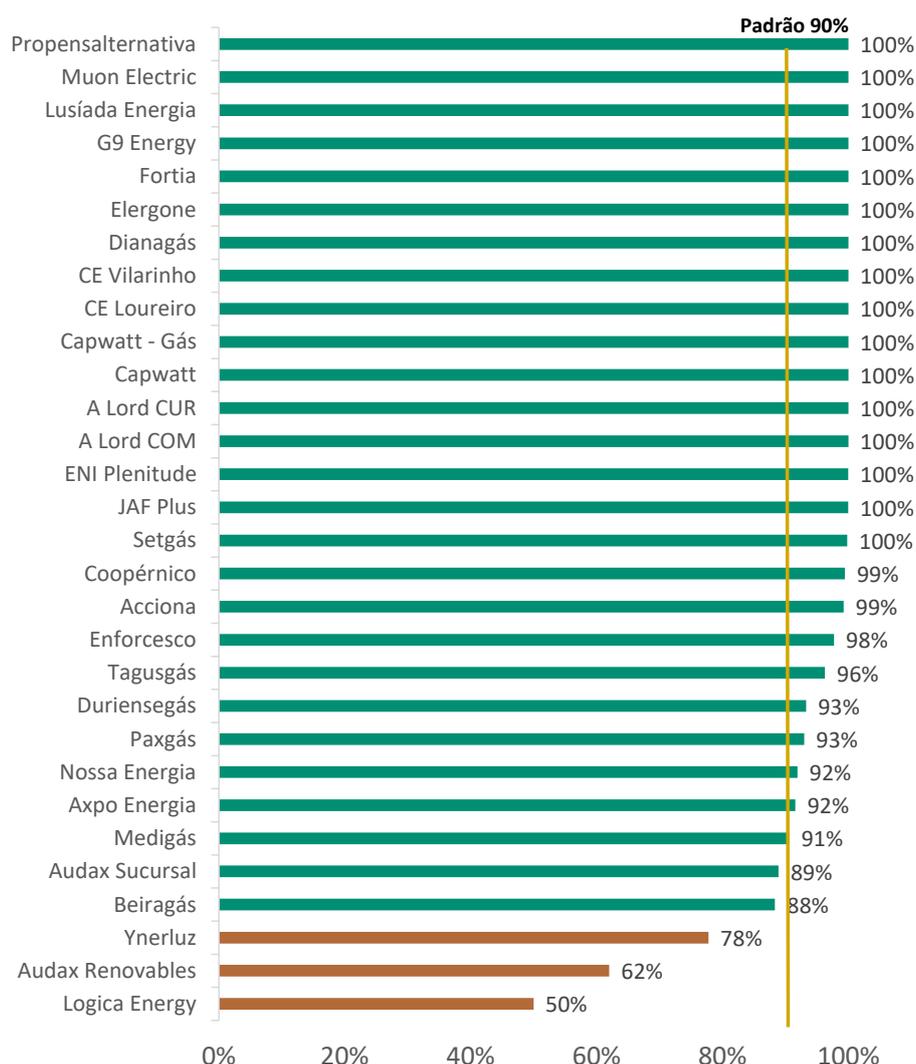


Figura 8-2 – Percentagem de respostas até 15 dias úteis a pedidos de informação por escrito (comercializadores com menos de 60 000 clientes)



Globalmente, o valor do indicador geral para os comercializadores foi de 96,6%¹⁸, uma ligeira redução face ao valor de 2023 (97,0%¹⁹). O tempo médio de resposta foi de 2,6 dias úteis¹⁸, muito próximo do valor de 2023 (2,7 dias úteis²⁰).

ORD

Apresentam-se, seguidamente, os valores do indicador para os ORD, separando entre os de maior dimensão (Figura 8-3) e os de menor dimensão (Figura 8-4).

¹⁸ Excluindo a Petrogal (Galp) e a Repsol.

¹⁹ O valor global referido no relatório de 2023 foi de 97,0%, que incluía a Petrogal (Galp) e a Repsol.

²⁰ O valor global referido no relatório de 2023 foi de 2,5 dias úteis, que incluía a Petrogal (Galp) e a Repsol.

Figura 8-3 – Percentagem de respostas até 15 dias úteis a pedidos de informação apresentados por escrito
(ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)

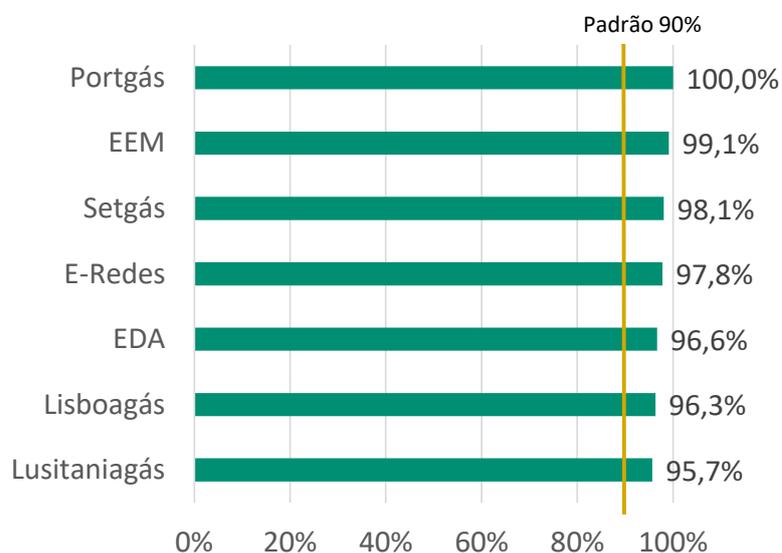
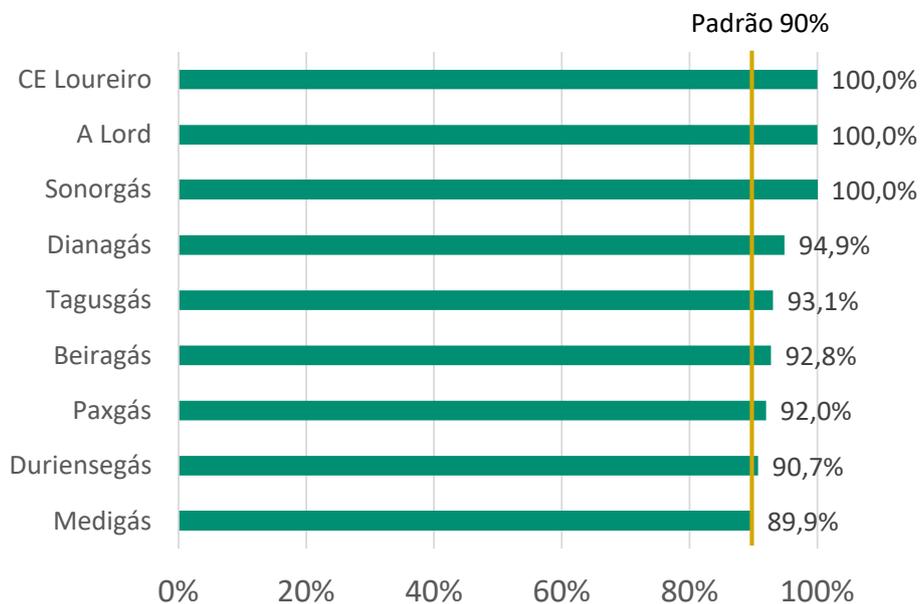


Figura 8-4 – Percentagem de respostas até 15 dias úteis a pedidos de informação apresentados por escrito
(ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)



Globalmente, o indicador geral para os ORD foi de 98,0% e o tempo médio de resposta foi de 2,2 dias úteis, valores semelhantes aos obtidos em 2023 (98,1% e 2,7 dias úteis, respetivamente).

OPERADORES DE REDES DE TRANSPORTE (ORT), OPERADOR DO ARMAZENAMENTO SUBTERRÂNEO (OAS) E OPERADOR DO TERMINAL DE GNL (OTG)

A REN Gasodutos recebeu 345 pedidos de informação por escrito, tendo já respondido a todos. O tempo médio de resposta foi de 2,2 dias úteis.

A REN - Rede Eléctrica Nacional recebeu 489 pedidos de informação por escrito, tendo respondido, à data de reporte da informação, a 485. O tempo médio de resposta foi de 5,2 dias úteis.

A REN Atlântico recebeu dois pedidos, já respondidos. O tempo médio de resposta foi inferior a um dia útil.

A REN Armazenagem não recebeu pedidos de informação em 2024.

Temas

COMERCIALIZADORES E ORD

As duas figuras seguintes resumem a distribuição dos temas dos pedidos de informação por escrito apresentados junto dos comercializadores (Figura 8-5) e dos ORD (Figura 8-6).

Figura 8-5 - Temas dos pedidos de informação apresentados junto dos comercializadores

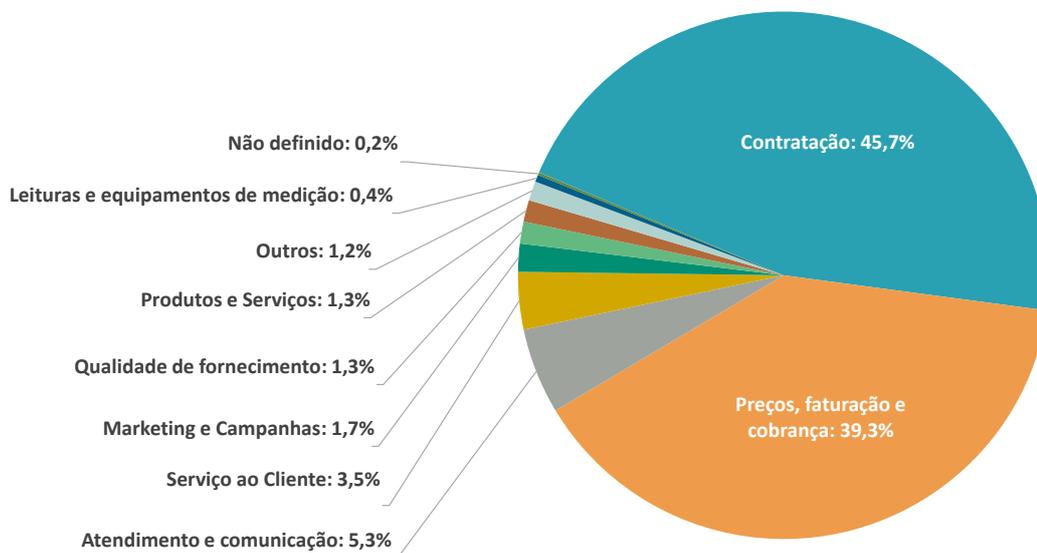
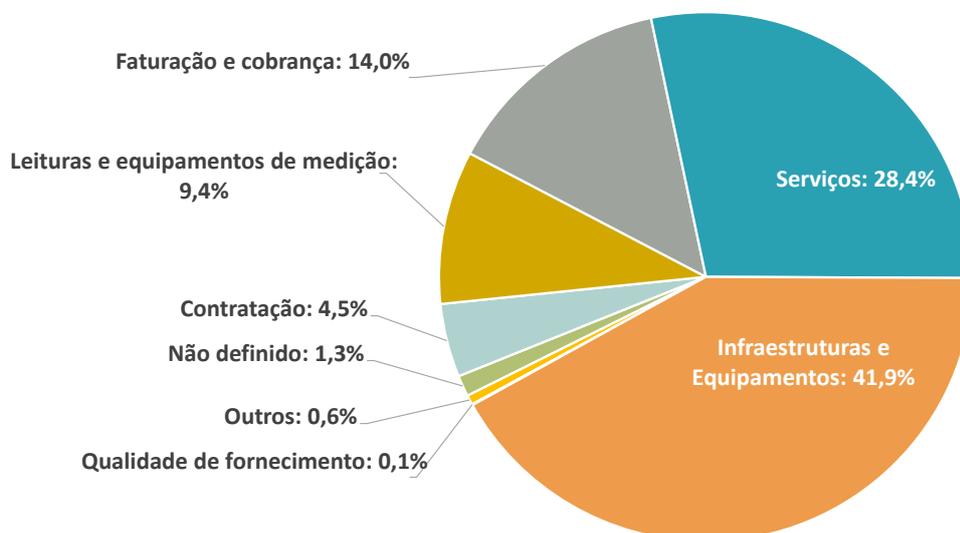


Figura 8-6 - Temas dos pedidos de informação apresentados junto dos ORD



OPERADORES DE REDES DE TRANSPORTE, OPERADOR DE ARMAZENAMENTO SUBTERRÂNEO E OPERADOR DE TERMINAL DE GNL

O tema mais solicitado junto da REN – Rede Elétrica Nacional nos pedidos de informação foi “Contratação” (39%), seguido de “Interruptibilidade” (28%).

No caso da REN Gasodutos, os pedidos de informação distribuem-se entre “Comercial” com 60% e “Técnico” com 40%.

A REN Atlântico reporta que o tema dos dois pedidos de informação recebidos foi “Técnico”.

Tal como referido anteriormente, a REN Armazenagem não recebeu pedidos de informação por escrito em 2024.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Todos os operadores de redes de distribuição cumpriram o padrão do indicador geral relativo aos pedidos de informação recebidos por escrito.

O número de comercializadores que não atingiu o padrão regulamentar diminuiu de seis, em 2023, para quatro, em 2024.

Os valores globais mantêm-se em linha com os verificados no ano anterior, o que indica a manutenção do nível elevado de serviço sentido pelo conjunto dos clientes nesta matéria.

9 RECLAMAÇÕES

ENQUADRAMENTO

As reclamações são um tema habitualmente de grande importância para os consumidores, pelo que o desempenho das empresas nesta temática se reveste de especial importância.

Neste sentido, o RQS 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.

A revisão regulamentar realizada em 2023 introduziu a obrigação, para as entidades reclamadas, de responderem por escrito às reclamações recebidas por escrito, bem como às reclamações para as quais o reclamante solicite expressamente resposta por escrito, independentemente do meio pelo qual a reclamação foi apresentada.

O desempenho dos operadores de redes de transporte e operadores de infraestruturas a responder às reclamações é avaliado através de um indicador geral, que corresponde ao tempo médio de resposta a reclamações, e que é calculado pelo quociente entre a soma dos tempos de resposta às reclamações apresentadas num determinado período e o número total de reclamações apresentadas no mesmo período que tenham tido resposta.

Para os ORD e para os comercializadores, a resposta a reclamações é avaliada através de um indicador individual, relativo ao prazo de resposta, e respetivos padrões.

Os padrões aplicáveis, ou seja, os prazos máximos de resposta são os seguintes:

- Para os ORD, 15 dias úteis.
- Para os comercializadores:
 - o prazo estabelecido contratualmente com cada cliente, nunca superior a 15 dias úteis;
 - 15 dias úteis, no caso de reclamantes não clientes.

Sempre que não consigam cumprir estes prazos, as empresas devem enviar ao reclamante uma comunicação intercalar contendo: diligências efetuadas, factos que impediram o cumprimento, prazo expectável de resposta e um contacto.

O incumprimento dos prazos de resposta, do prazo expectável de resposta ou do conteúdo da comunicação intercalar confere ao cliente o direito a uma compensação. O valor da compensação a pagar pelos ORD e

pelos comercializadores de último recurso é de 20 euros. Para os restantes comercializadores este valor é estabelecido contratualmente com cada cliente, tendo sido fixado no RQS um mínimo de 5 euros.

Se a reclamação for apresentada através do livro de reclamações aplica-se cumulativamente o respetivo regime jurídico, devendo a resposta ocorrer em prazo inferior a 15 dias úteis.

As reclamações devem ser preferencialmente apresentadas junto do respetivo comercializador.

CARACTERIZAÇÃO

Prazos de resposta

Comercializadores

Para uma caracterização geral do desempenho de cada uma das empresas no que respeita à resposta a reclamações em 2024, apresentam-se, da Figura 9-1 à Figura 9-4, as percentagens de reclamações respondidas dentro do prazo, a percentagem de comunicações intercalares enviadas (em comparação com o número de reclamações respondidas) e o tempo médio de resposta.

Figura 9-1 – Percentagem de reclamações respondidas dentro do prazo, percentagem de comunicações intercalares e tempo médio de resposta (comercializadores com mais de 60 000 clientes)

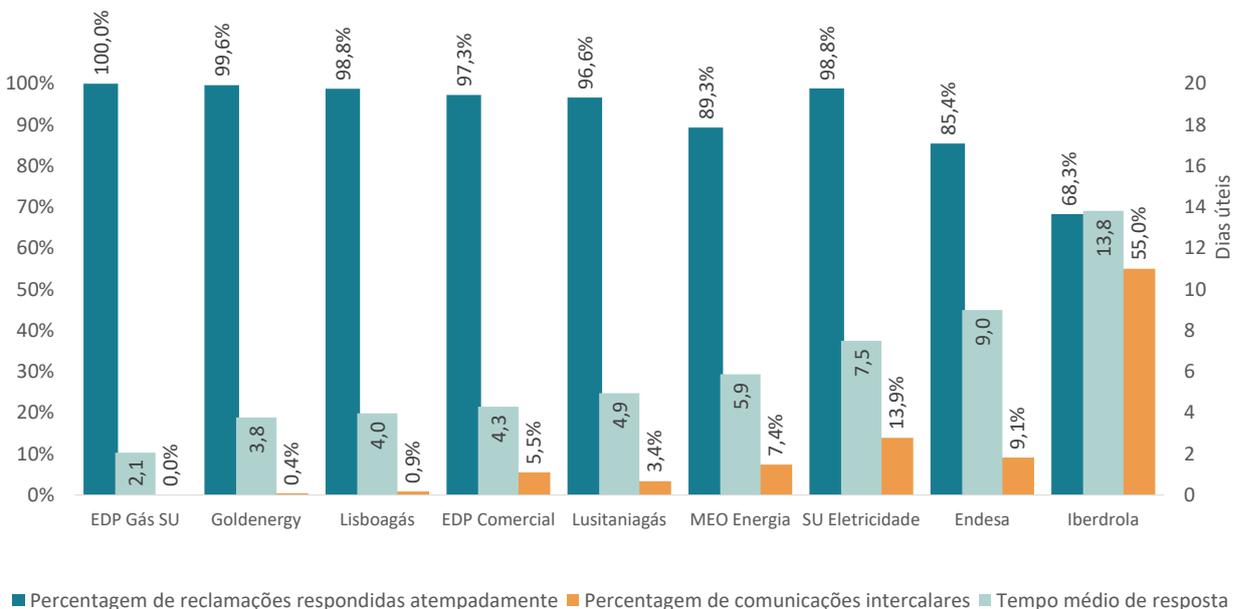


Figura 9-2 – Percentagem de reclamações respondidas dentro do prazo, percentagem de comunicações intercalares e tempo médio de resposta (comercializadores com menos de 60 000 clientes)

	Percentagem de reclamações respondidas atempadamente	Percentagem de comunicações intercalares	Tempo médio de resposta
Alfa Energia	100,0%	0,0%	0,0
CEVE CUR	100,0%	0,0%	0,0
Enforcesco	100,0%	0,0%	0,0
EZU Energia	100,0%	0,0%	0,0
Capwatt	100,0%	0,0%	0,1
Capwatt - Gás	100,0%	0,0%	0,2
Lusíada Energia	100,0%	0,0%	0,9
Elergone	100,0%	0,0%	2,5
CE Vilarinho	100,0%	0,0%	2,8
ENI Plenitude	100,0%	76,7%	3,0
Usenergy	100,0%	18,8%	3,0
Acciona	100,0%	0,0%	3,5
G9 Energy	100,0%	0,0%	3,5
Setgás	100,0%	0,0%	3,5
Axpo Energia	94,6%	0,0%	3,7
Medigás	92,0%	0,0%	4,6
Dianagás	86,4%	3,4%	4,9
Propensalternativa	100,0%	0,0%	5,1
Tagusgás	93,8%	2,5%	5,2
Coopérnico	100,0%	0,0%	5,7
Duriensegás	82,1%	4,2%	5,8
CE Loureiro	100,0%	0,0%	6,0
Paxgás	81,8%	0,0%	6,3
Beiragás	86,3%	5,3%	6,7
A Lord COM	100,0%	0,0%	7,0
A Lord CUR	100,0%	0,0%	7,0
Sonorgás	100,0%	50,0%	9,8
Audax Sucursal	70,2%	0,0%	10,1
Audax Renovables	71,5%	0,0%	10,4
Ynerluz	83,3%	0,0%	12,0
JAF Plus	100,0%	0,0%	15,0
Muon Electric	100,0%	0,0%	45,0

ORD

Apresenta-se, seguidamente, para os ORD uma análise semelhante à efetuada para os comercializadores, separando também entre os de maior dimensão e os de menor dimensão.

Figura 9-3 – Percentagem de reclamações respondidas dentro do prazo, percentagem de comunicações intercalares e tempo médio de resposta (ORD com mais de 60 000 clientes)

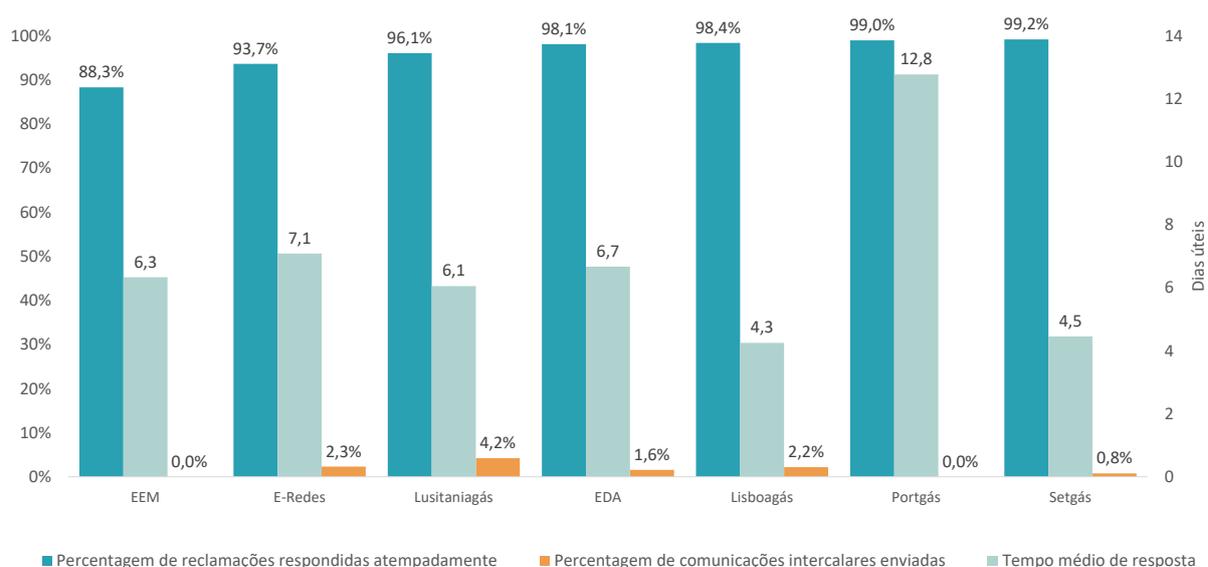
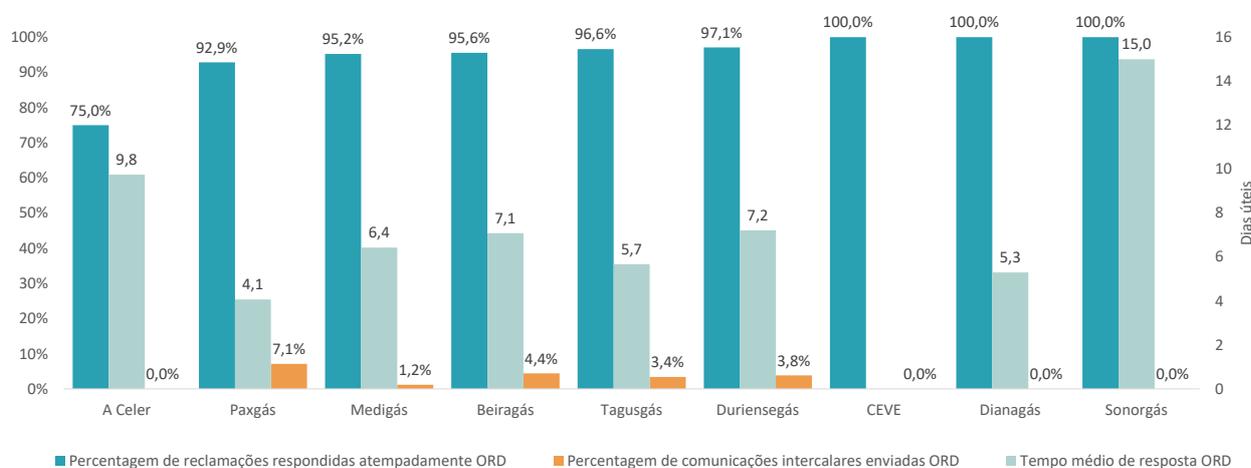


Figura 9-4 – Percentagem de reclamações respondidas dentro do prazo, percentagem de comunicações intercalares e tempo médio de resposta (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)



Globalmente, a percentagem de reclamações respondidas a tempo pelos comercializadores e pelos ORD foi de 93,6%²¹ e 94,0%, respetivamente. No ano anterior, 2023, estes valores foram de 94,4%²² e 95,7%. O tempo médio de resposta em 2024 foi de 5,6 dias úteis²¹ para os comercializadores e de 6,9 dias úteis para os ORD. Em 2023, estes valores foram, respetivamente, 7,1 dias úteis²³ e 7,8 dias úteis.

O número de reclamações por cada 1000 clientes (comercializadores) ou pontos de entrega (ORD) foi de 20,3²¹ nos comercializadores (23,1²⁴ em 2023), e de 6,7 nos ORD (igual ao valor de 2023).

No que respeita ao envio de comunicações intercalares, globalmente os comercializadores enviaram cerca de 136²¹ por cada 1000 reclamações respondidas (78²⁵ em 2023) e os ORD enviaram aproximadamente 22 por cada 1000 reclamações respondidas (23 em 2023).

OPERADOR DA REDE DE TRANSPORTE, OPERADOR DO ARMAZENAMENTO SUBTERRÂNEO E OPERADOR DE TERMINAL DE GNL

A REN Gasodutos recebeu 60 reclamações (51 referentes à atividade de Gestão Global do Sistema, as restantes referentes à atividade de transporte), tendo respondido à totalidade. O tempo médio de resposta foi de 0,5 dias úteis.

²¹ Excluindo a Petrogal (Galp) e a Repsol.

²² O valor global referido no relatório de 2023 foi de 94%, que incluía a Petrogal (Galp) e a Repsol.

²³ O valor global referido no relatório de 2023 foi também de 7,1 dias úteis e incluía a Petrogal (Galp) e a Repsol.

²⁴ O valor global referido no relatório de 2023 foi de 22,2, que incluía a Petrogal (Galp) e a Repsol.

²⁵ O valor global referido no relatório de 2023 foi de 71, que incluía a Petrogal (Galp) e a Repsol.

A REN – Rede Eléctrica Nacional recebeu 92 reclamações (nove referentes à atividade de Transporte, as restantes referentes à atividade de Gestão Global do Sistema), tendo respondido, à data de reporte da informação, a 88. O tempo médio de resposta foi de 5,1 dias úteis.

A REN Atlântico recebeu cinco reclamações, tendo respondido a todas. O tempo médio de resposta foi de 0,6 dias úteis.

A REN Armazenagem não recebeu reclamações em 2024.

Temas

COMERCIALIZADORES E ORD

A Figura 9-5 ilustra a distribuição dos temas das reclamações recebidas pelos comercializadores e a Figura 9-6 a distribuição dos temas das reclamações recebidas pelos ORD.

Figura 9-5 – Temas das reclamações apresentadas junto dos comercializadores

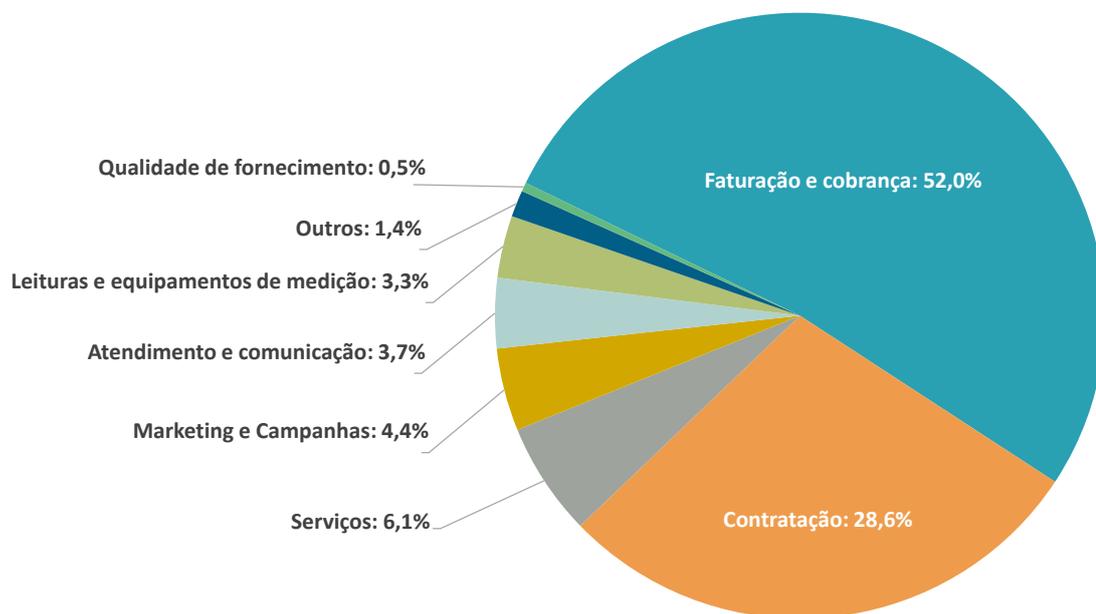
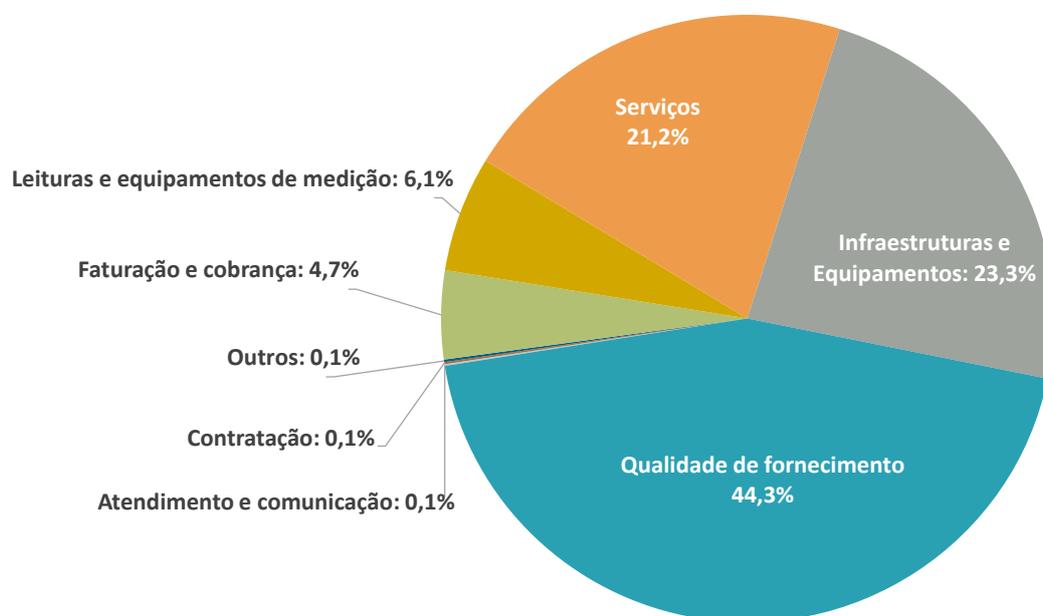


Figura 9-6 – Temas das reclamações apresentadas junto dos ORD



OPERADOR DA REDE DE TRANSPORTE, OPERADOR DO ARMAZENAMENTO SUBTERRÂNEO E OPERADOR DE TERMINAL DE GNL

O tema mais solicitado junto da REN – Rede Elétrica Nacional nas reclamações foi “Instruções do despacho”, com 25%, seguido de “Contagens” com 22% e “Liquidação e faturação”, com 21%.

Para a REN Gasodutos apenas existem dois temas: “Técnico”, com 67%, e “Comercial”, com 33%.

As cinco reclamações recebidas pela REN Atlântico diziam respeito ao tema “Técnico”.

Tal como referido anteriormente, a REN Armazenagem não recebeu reclamações em 2024.

Compensações

O RQS determina que sejam pagas compensações por incumprimentos de obrigações individuais quer aos clientes²⁶, quer aos operadores de rede. O pagamento das compensações aos clientes deve ser efetuado sem que estes tenham de o solicitar.

Sempre que deve ser paga uma compensação a um cliente, o comercializador deve informá-lo e proceder ao crédito do seu valor na primeira fatura emitida após 45 dias da data em que ocorreu o facto que fundamenta o direito à compensação, ou em que o comercializador tome dele conhecimento. Quando a compensação se destine a pessoa que não tenha relação de clientela com um comercializador, o pagamento deve ser feito diretamente pelo operador da rede.

Existem situações em que, ao abrigo do RQS²⁷, as empresas não estão obrigadas ao pagamento de compensações, por exemplo, no caso de eventos excecionais, ou quando um reclamante não disponibilize informação indispensável ao tratamento da reclamação ou ao pagamento da compensação.

Sempre que não seja possível ao comercializador efetuar o pagamento da compensação ao cliente ou reclamante, o seu valor deve ser transferido para o operador de rede, a cuja rede a instalação a que respeita a compensação se encontra ligada ou, no caso de não ser possível associar a compensação a uma instalação, para o operador de rede da área de concessão na qual se insere a morada do reclamante.

O Quadro 9-1 apresenta o número de compensações pagas pelos comercializadores, bem como o respetivo montante, por incumprimentos na resposta a reclamações.

²⁶ Quando se referem os clientes incluem-se os reclamantes não clientes e os requisitantes de ligações à rede.

²⁷ Artigo 110.º.

Quadro 9-1 – Número e montante de compensações pagas por incumprimentos em reclamações

	Número de compensações	Montante de compensações
Goldenergy	1	5 €
JAF Plus	1	5 €
Setgás	1	20 €
Alfa Energia	Sem informação	1 040 €
EZU Energia	5	100 €
Lusitaniagás	8	160 €
Lisboagás	18	360 €
SU	19	380 €
EDP	98	1 614 €
Endesa	1 730	8 650 €
Iberdrola	4 702	23 510 €
Total Geral	6586	35 844 €

No ano anterior (2023) o número de compensações por incumprimentos em reclamações foi de 5441 correspondendo a um montante de 50 455 euros²⁸.

O valor médio de compensação pago, em 2024, foi de 5,44 euros (9,27 euros em 2023)²⁸.

Intervenções da ERSE

Os reclamantes que considerem que a resposta à sua reclamação não foi satisfatória podem solicitar a intervenção da ERSE. Assim, uma forma indireta de avaliar a qualidade das respostas às reclamações passa por calcular o número de recursos à ERSE face ao número de reclamações recebidas.

Por vezes uma reclamação envolve mais do que uma entidade, nomeadamente o operador de rede e o comercializador.

Em 2024, os pedidos de intervenção da ERSE no tratamento de reclamações representaram 2,2% do total de reclamações recebidas pelos comercializadores e ORD, valor ligeiramente superior ao verificado no ano anterior.

²⁸ Excluindo a Petrogal (Galp) e a Repsol.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

A grande maioria das reclamações a comercializadores ou ORD são respondidas atempadamente, tal como verificado nos anos mais recentes.

A intervenção da ERSE foi solicitada em cerca de 2% do total de reclamações recebidas pelos comercializadores e pelos ORD.

ANEXO I – INDICADOR DO ATENDIMENTO PRESENCIAL POR CENTRO DE ATENDIMENTO

O indicador do atendimento presencial aplica-se ao desempenho verificado em cada centro de atendimento. Dado o elevado número de centros, no corpo do relatório apresenta-se a informação agregada por empresa, optando-se por publicar em anexo a lista completa dos centros de atendimento com monitorização do tempo de espera e o respetivo desempenho.

Esta lista não inclui os centros sem monitorização do tempo de espera. O RQS não impõe a monitorização em todos os centros de atendimento presencial, definindo antes que cada empresa deve procurar atingir um valor de monitorização de 40% do conjunto dos seus atendimentos.

Recorde-se que o indicador mostra o peso dos atendimentos com tempo de espera até 20 minutos no conjunto de todos os atendimentos e das desistências com tempo de espera superior a 20 minutos.

I. COMERCIALIZADORES

Comercializador	Indicador
A Celer	100%
Sede da cooperativa	100%
A Lord COM	100%
Sede	100%
A Lord CUR	100%
Sede	100%
Beiragás	99%
Loja do Cidadão da Guarda	99%
Loja do Cidadão de Castelo Branco	99%
Loja do Cidadão de Viseu	99%
CE Loureiro	100%
Cooperativa Eléctrica de Loureiro, CRL - Sede	100%
CE Vilarinho	32%
Cooperativa Eléctrica de Vilarinho	32%
CESSN	100%
Sede	100%

CEVE CUR	100%
Sede	100%
Dianagás	99%
Loja de Évora	99%
Duriensegás	99%
Loja Bragança - Bairro Artur Mirandela	98%
Loja Vila Real - Miguel Torga	99%
EDP Comercial	90%
Amadora	82%
Braga	82%
Gaia	97%
Gondomar	95%
Guimarães	85%
Lisboa MP	94%
Matosinhos	93%
Penafiel	86%
Porto Boavista	91%
Seixal	88%
Viseu	94%
EDP Gás SU	99%
PORTO LOJA GAS SU	99%
Endesa	73%
Endesa Store Vila Nova de Gaia	88%
Endesa Store Vila Real	93%
Loja Cidadão Laranjeiras	67%
Loja do Cidadão do Porto	80%
Goldenergy	95%
Loja Barcelos	94%
Loja Braga	95%
Loja Cidadão do Porto	87%
Loja Cidadão Laranjeiras	97%
Loja Elvas	97%
Loja Setúbal	95%
Loja Vila Real	95%

Iberdrola	75%
Almada	81%
Aveiro	83%
Braga	79%
Gondomar	45%
Guimarães	91%
Laranjeiras [Lisboa]	81%
Maia	76%
Sta. Maria da Feira	85%
Viseu	67%
Lisboagás	99%
Loja Cidadão de Marvila	100%
Loja do Cidadão das Laranjeiras	98%
Loja do Cidadão de Cascais	99%
Loja do Cidadão de Odivelas	99%
Lusíada Energia	100%
Sede Luzigas	100%
Lusitaniagás	99%
Loja Cidadão São João da Madeira	99%
Loja do Cidadão Aveiro	99%
Loja do Cidadão Coimbra	100%
Medigás	100%
Loja de Faro	100%
MEO Energia	81%
Global Lojas MEO	81%
Paxgás	96%
Loja de Beja	96%
Setgás	98%
Loja de Almada	97%
Loja de Setubal	100%
Sonorgás	100%
Arcos de Valdevez	100%
Macedo de Cavaleiros	100%
Mirandela	100%
Monção	100%
Peso da Régua	100%
Póvoa de Lanhoso	100%

SU Eletricidade	98%
Aveiro	99%
Beja	100%
Braga	96%
Bragança	99%
Castelo Branco	99%
Coimbra	98%
Évora	99%
Faro	98%
Guarda	99%
Leiria	98%
Lisboa	99%
Portalegre	100%
Porto	100%
Santarém	98%
Setúbal	99%
Viana do Castelo	97%
Vila Real	99%
Viseu	97%
Tagusgás	100%
Loja de Santarém	100%
Ynerluz	100%
Sede Empresa	100%

II. OPERADORES DE REDES DE DISTRIBUIÇÃO

ORD	Indicador
A Celer	100%
Sede da cooperativa	100%
A Lord	100%
Sede	100%
Beiragás	100%
Loja Distribuição Beiragás	100%
CE Loureiro	100%
Cooperativa Eléctrica de Loureiro, CRL - Sede	100%
CE Vilarinho	100%
Cooperativa Eléctrica de Vilarinho	100%
CESSN	100%
Sede	100%
CEVE	100%
Sede	100%
Dianagás	100%
Loja Distribuição Dianagás	100%
Duriensegás	100%
Loja Distribuição Duriensegás	100%
EDA	99%
Angra do Heroísmo - Terceira	99%
Horta - Faial	98%
Levada - São Miguel	98%
Matriz de Ponta Delgada	98%
Praia da Vitória - Terceira	98%
Ribeira Grande - São Miguel	99%

EEM	92%
Loja Caniço	96%
Loja do Cidadão	86%
Loja Machico	97%
Loja Nazaré	96%
Loja Ponta do Sol	95%
Loja Porto Santo	79%
Loja Ribeira Brava	91%
Loja Santa Cruz	96%
Loja Santana	96%
Loja São Vicente	98%
Loja Sede	93%
E-Redes	91%
Braga	88%
Lisboa	97%
Loures	97%
Porto	81%
Vila Real	90%
Viseu	91%
Lisboagás	98%
Loja Distribuição Lisboagás	98%
Lusitaniagás	99%
Loja Distribuição Lusitaniagás	99%
Medigás	97%
Loja Distribuição Medigás	97%
Paxgás	100%
Loja Distribuição Paxgás	100%
Setgás	97%
Loja Distribuição Setgás	97%
Sonorgás	100%
Arcos de Valdevez	100%
Macedo de Cavaleiros	100%
Mirandela	100%
Monção	100%
Peso da Régua	100%
Póvoa de Lanhoso	100%
Tagusgás	95%
Loja Distribuição Tagusgás	95%



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