



# QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL

A ERSE é responsável pela regulação do setor energético.

Para além da regulamentação, através do Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS), a ERSE monitoriza os níveis de 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 no relacionamento comercial dos operadores de redes e dos comercializadores com os 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.

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



The top of the page features a horizontal banner with a light green background. On the left, a man with dark hair, wearing a green collared shirt, is shown from the chest up, looking towards the center. On the right, a woman with brown hair tied back, wearing a blue top, is shown from the chest up, looking towards the center. In the middle, the word "Atendimento" is written in a large, bold, green font. The man's right hand is raised, with his index finger pointing towards the word.

# 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. É avaliado através de indicadores relativos aos tempos de espera.

## Atendimento presencial

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

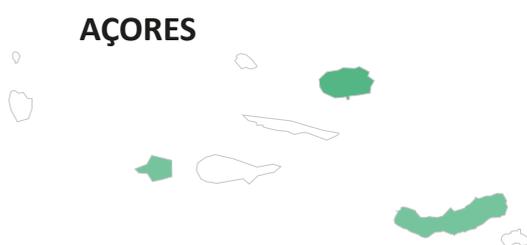
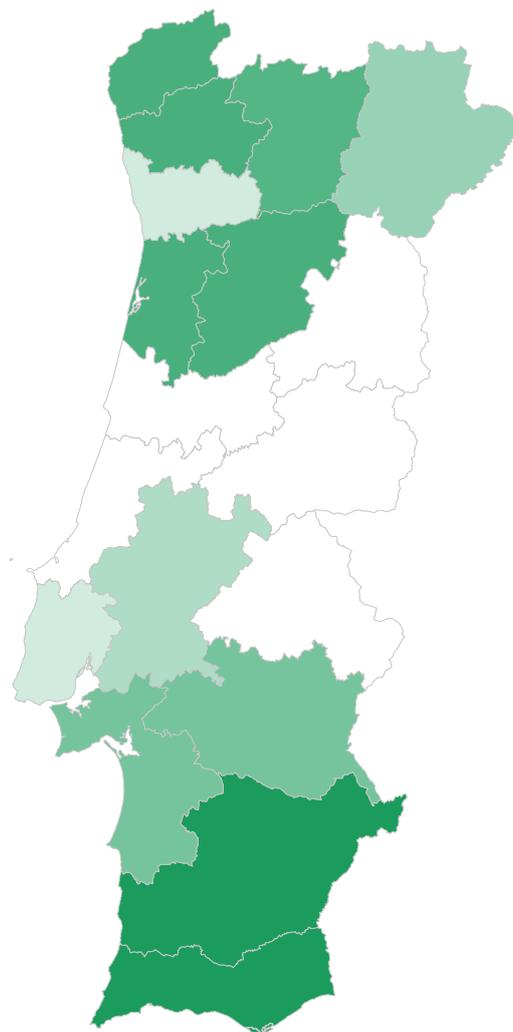
O atendimento presencial durante o ano de 2022 registou, nos comercializadores, um aumento muito significativo na afluência quando comparado com 2021, onde ainda existiam restrições pandémicas. Os valores do indicador, quando aplicados globalmente aos operadores de rede de distribuição (ORD) e aos comercializadores, representam um bom desempenho.

Como verificado no mapa, a maioria dos atendimentos nos centros monitorizados tem um tempo de espera até 20 minutos.



# Atendimento presencial no território nacional – Operador de rede – (eletricidade e gás)

Distrito/Região	Percentagem de tempos de espera até 20 minutos
Aveiro	99.37%
Beja	100.00%
Braga	99.65%
Bragança	94.72%
Évora	97.67%
Faro	100.00%
Ilha da Madeira	88.82%
Ilha de Porto Santo	94.23%
Ilha de São Miguel	97.77%
Ilha do Faial	97.47%
Ilha Terceira	98.92%
Lisboa	91.00%
Porto	90.48%
Santarém	92.20%
Setúbal	97.84%
Viana do Castelo	99.40%
Vila Real	98.48%
Viseu	99.65%
Total	91.83%

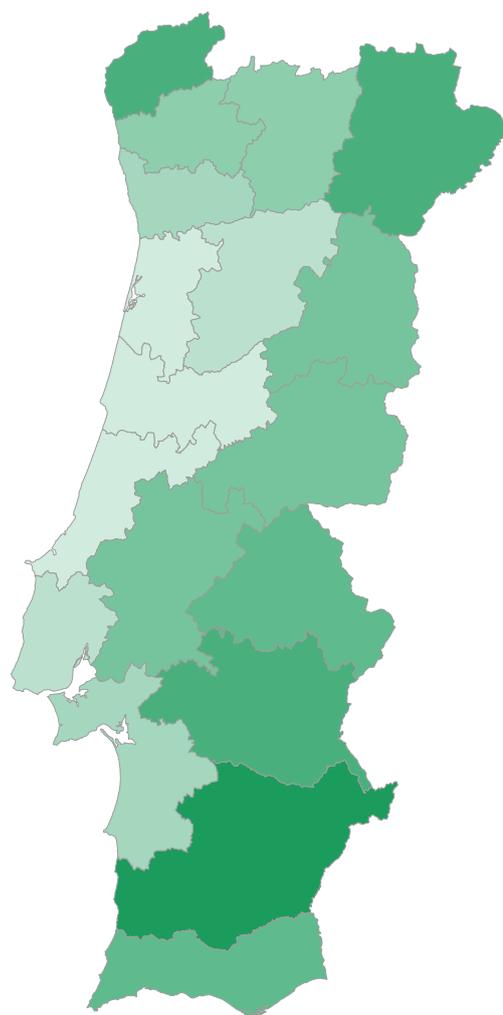


**MADEIRA**

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

# Atendimento presencial no território nacional – comercializadores

Distrito/Região	Percentagem de tempos de espera até 20 minutos
Aveiro	81.62%
Beja	99.60%
Braga	92.06%
Bragança	97.22%
Castelo Branco	94.20%
Coimbra	81.41%
Évora	97.62%
Faro	95.39%
Guarda	93.84%
Leiria	83.61%
Lisboa	86.06%
Portalegre	95.52%
Porto	86.44%
Santarém	94.09%
Setúbal	87.09%
Viana do Castelo	97.34%
Vila Real	91.58%
Viseu	85.12%
<b>Total</b>	<b>87.36%</b>



# Atendimento telefónico comercial

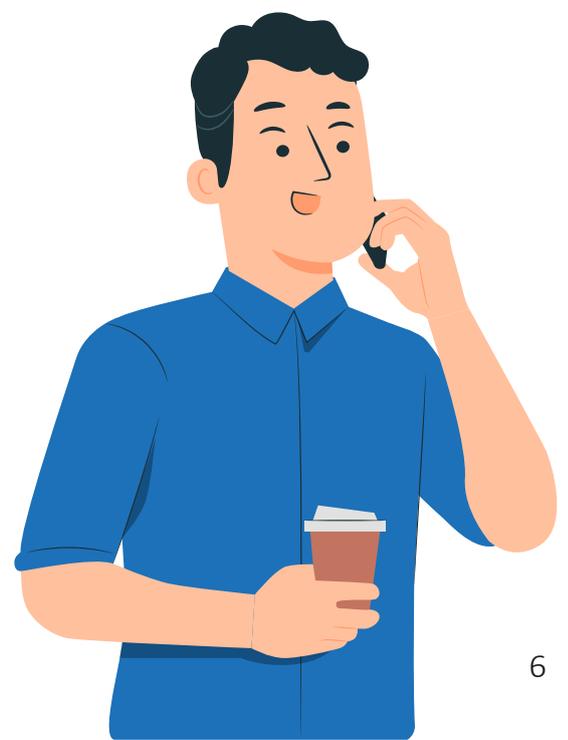


O atendimento telefónico comercial é disponibilizado pelos comercializadores e pelos operadores de redes de distribuição.

Em 2022, uma parte significativa das empresas não cumpriu o padrão do indicador previsto no RQS, pelo que a muitos clientes foi prestado um atendimento telefónico comercial de qualidade abaixo do pretendido. As empresas a vermelho nos gráficos (página 7) não conseguiram cumprir o padrão.

O incumprimento do padrão foi justificado pelas empresas com vários acontecimentos que influenciaram o setor energético em 2022 e que provocaram diversos picos de procura do atendimento telefónico.

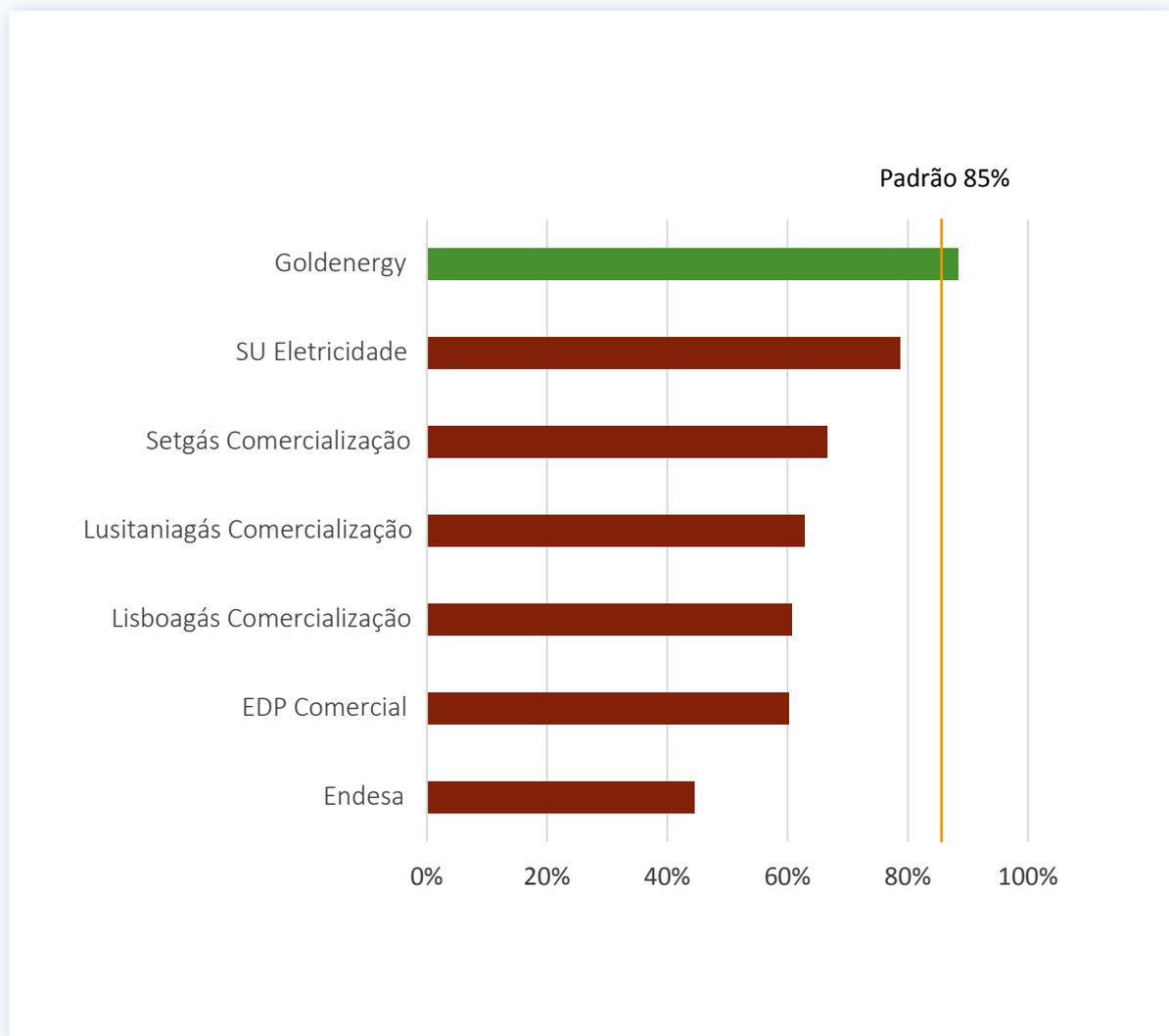
Em 2022, uma parte significativa das empresas não cumpriu o padrão do indicador previsto no RQS



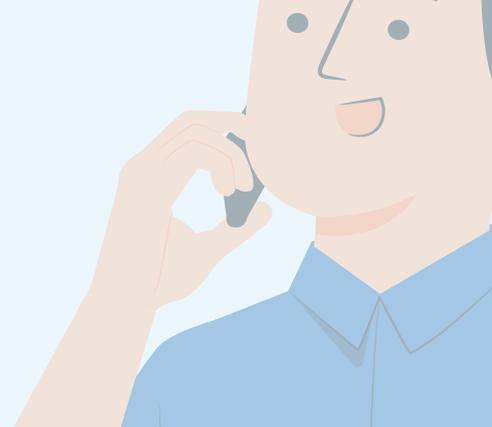


# Atendimento telefónico comercial

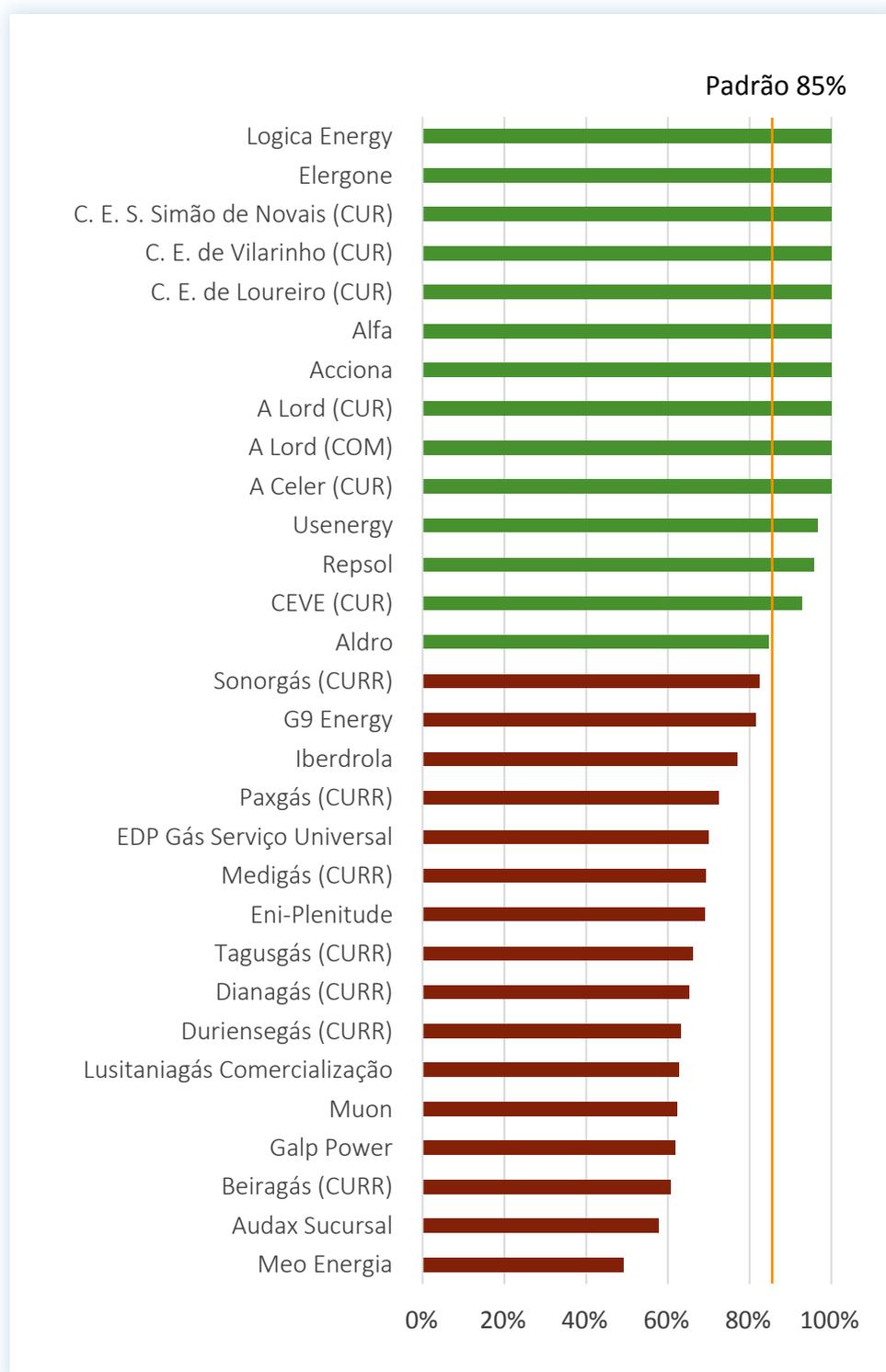
Indicador do atendimento telefónico comercial  
(Comercializadores com mais de 60 000 clientes)



# Atendimento telefónico comercial



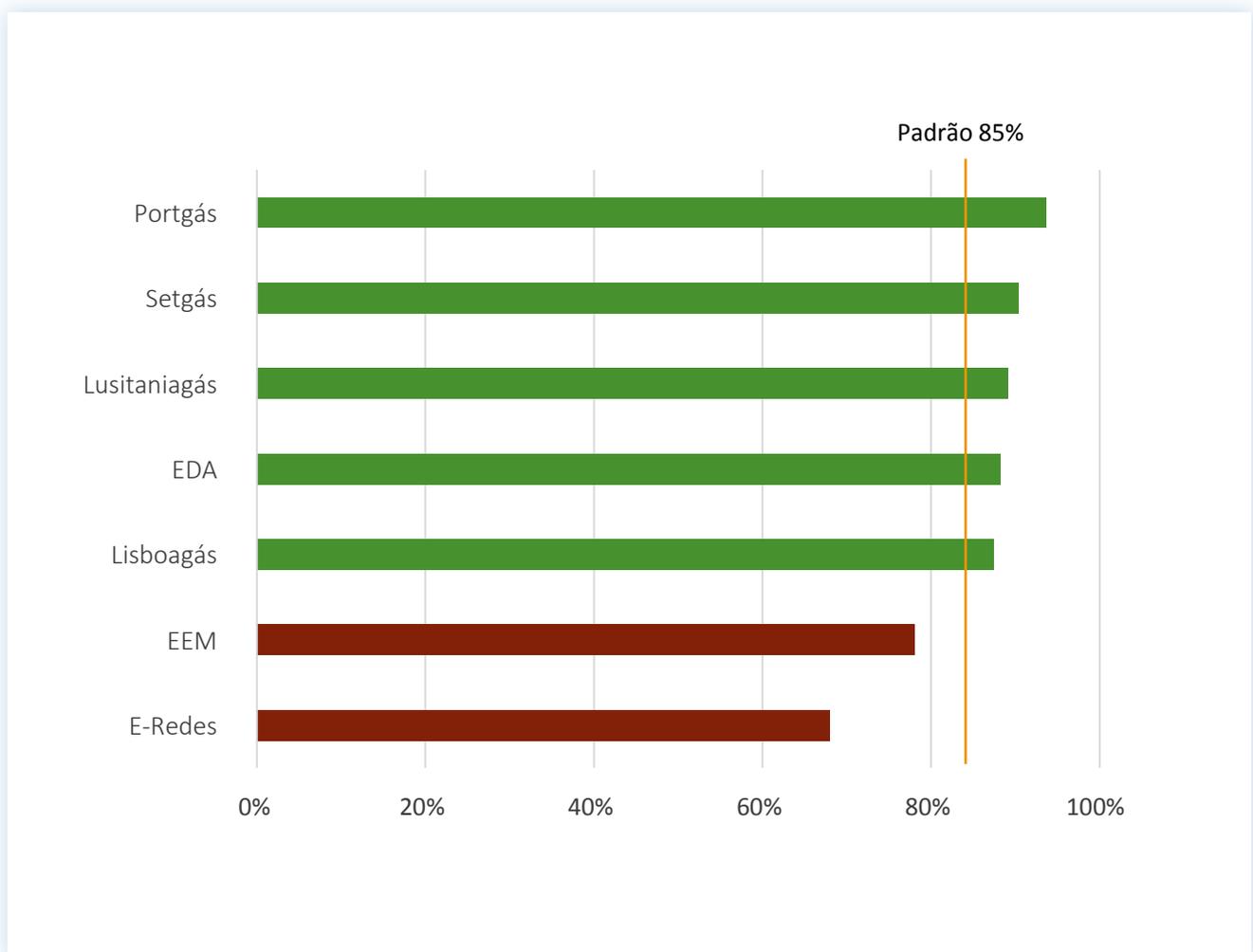
Indicador do atendimento telefónico comercial  
(Comercializadores com menos de 60 000 clientes)



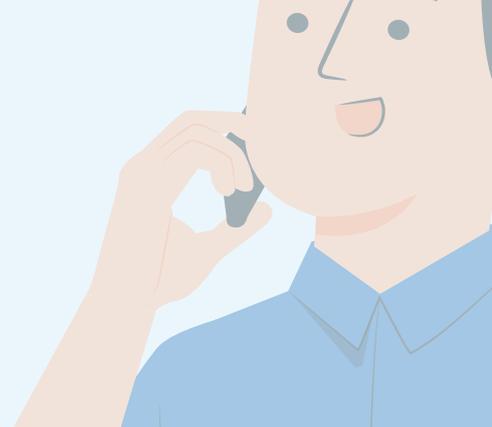


# Atendimento telefónico comercial

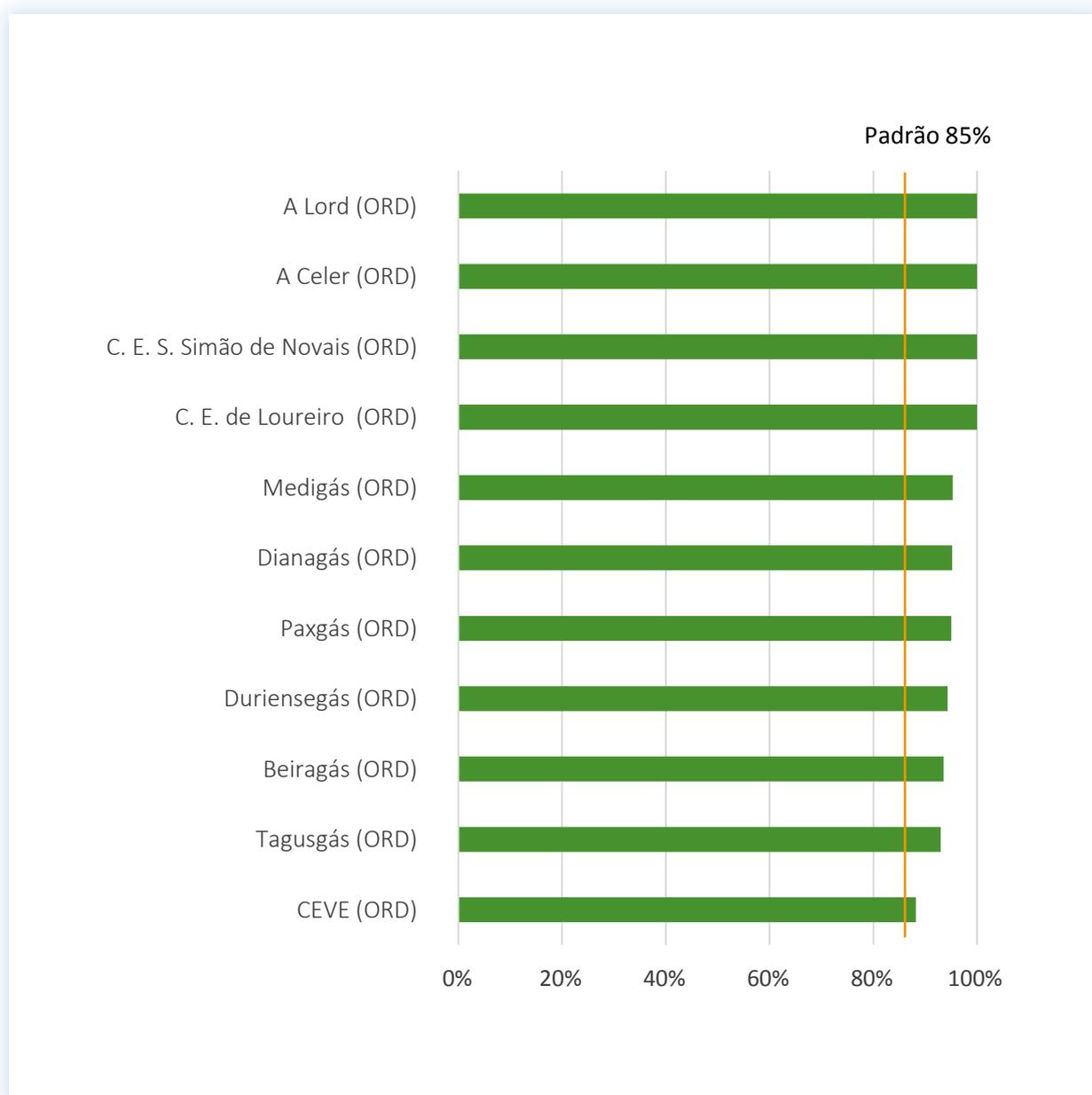
Indicador do atendimento telefónico comercial  
(ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)



# Atendimento telefónico comercial



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





# Reclamações

**A**s reclamações são um tema que se reveste de grande importância para os consumidores.

ORQS 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.

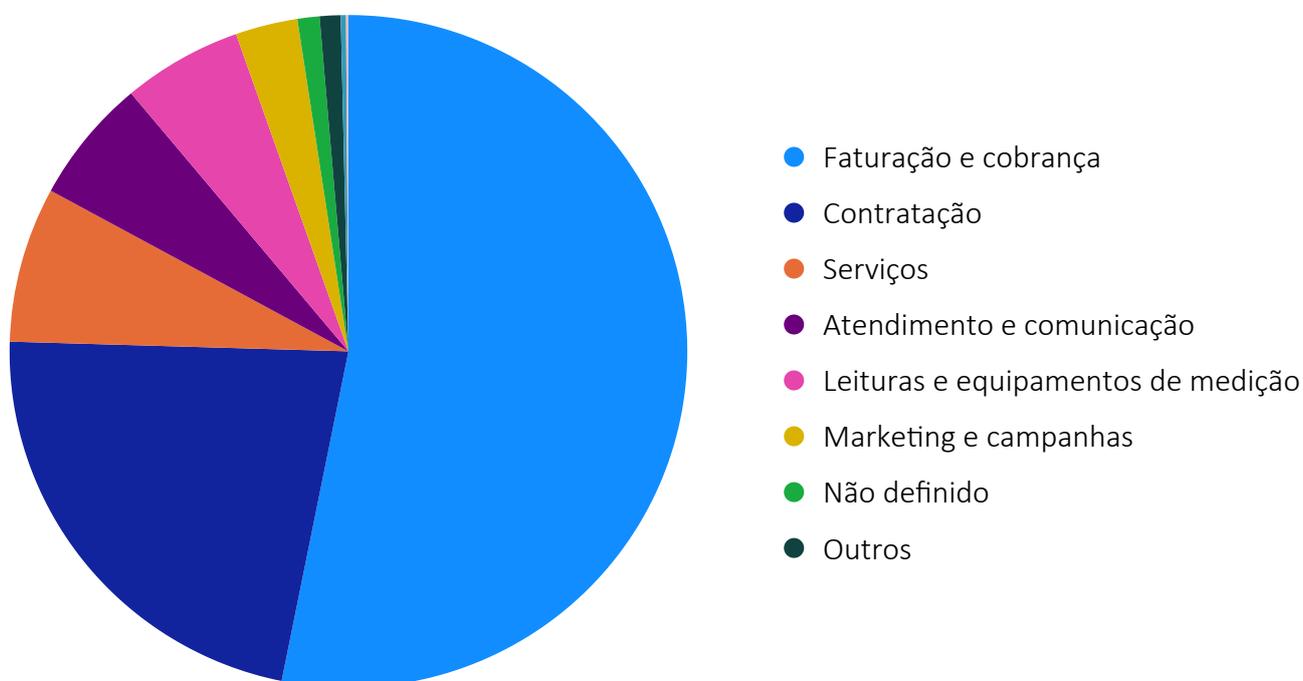


As reclamações são um tema que se reveste de grande importância para os consumidores.

# Reclamações



## Temas de Reclamações apresentadas aos Comercializadores



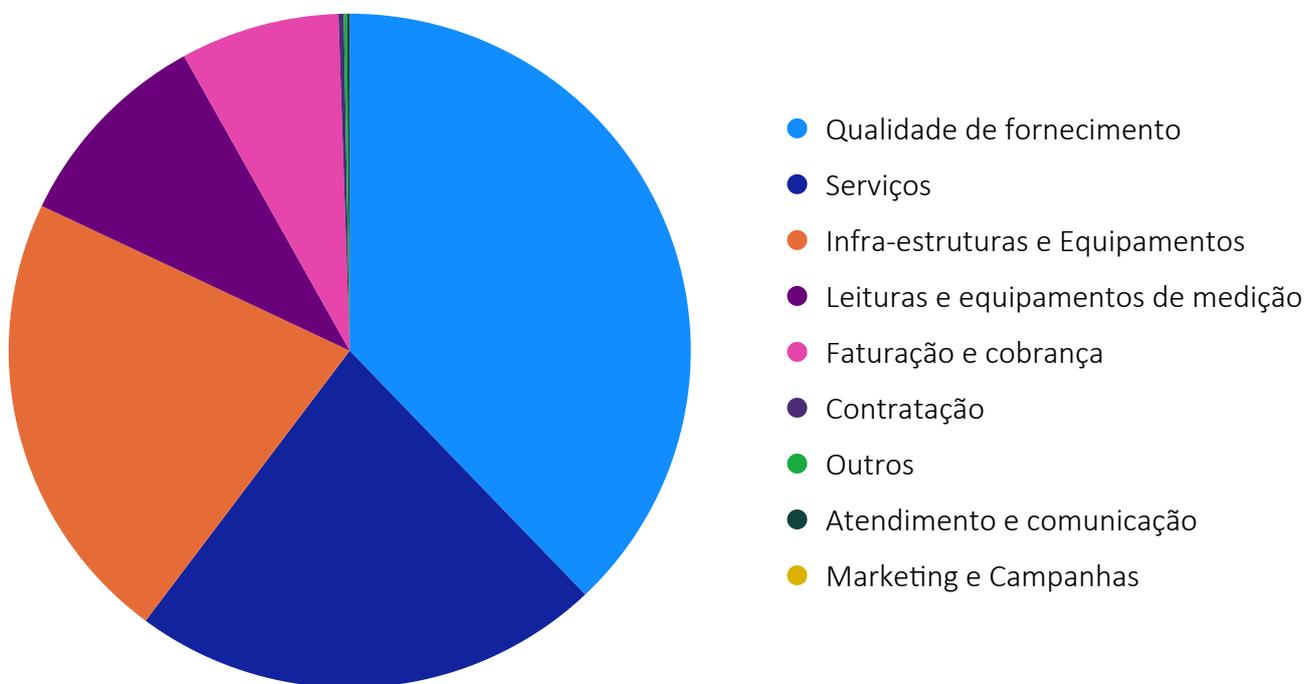
A percentagem de reclamações respondidas a tempo pelos comercializadores foi de 89% e o tempo médio de resposta foi de 8,2 dias úteis.

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



# Reclamações

Temas de Reclamações apresentadas aos Operadores de Rede de Distribuição



A percentagem de reclamações respondidas a tempo pelos ORD foi de 97%. O tempo médio de resposta foi de 6,7 dias úteis.

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



## Visita combinada

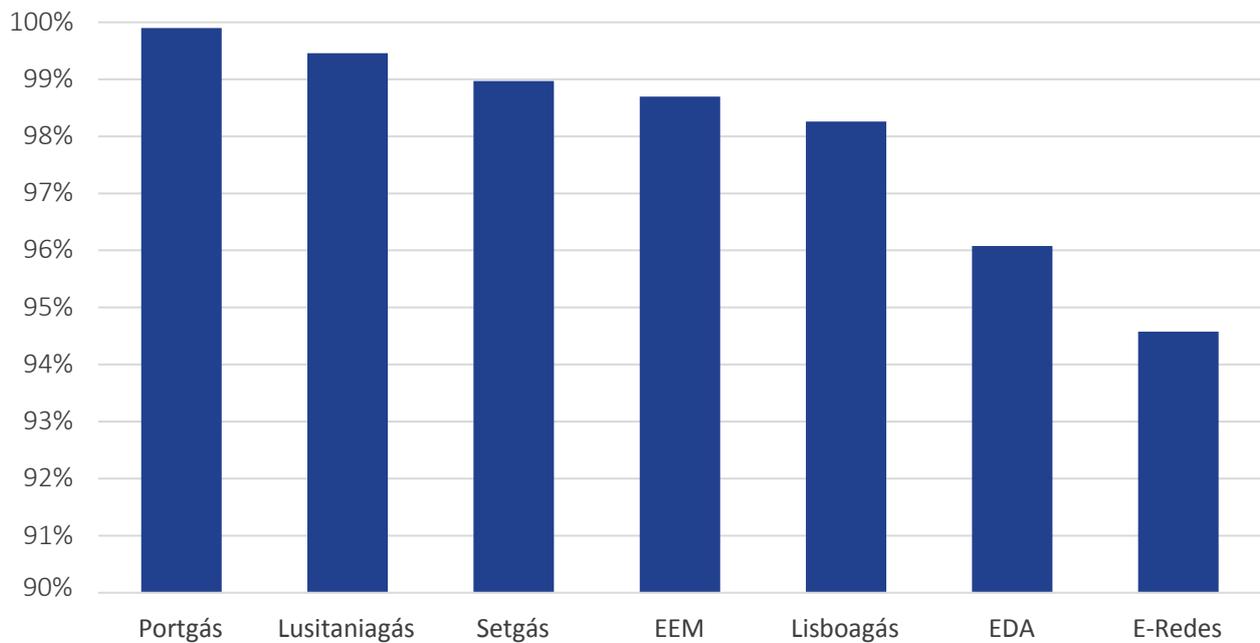
**O**s operadores de redes de distribuição realizam visitas combinadas quando têm necessidade de se deslocarem à instalação do cliente. O agendamento é feito entre o cliente e o respetivo comercializador, definindo um intervalo máximo de 2h30m para o início da visita. Caso haja um incumprimento são devidas compensações.

Caso o cliente não se encontre na instalação é devida uma compensação ao ORD no valor de 20€. Existe também a possibilidade de desmarcar ou reagendar a visita até às 17h00 do dia útil anterior e, nesse caso, não existe direito a compensação.



# Visita combinada

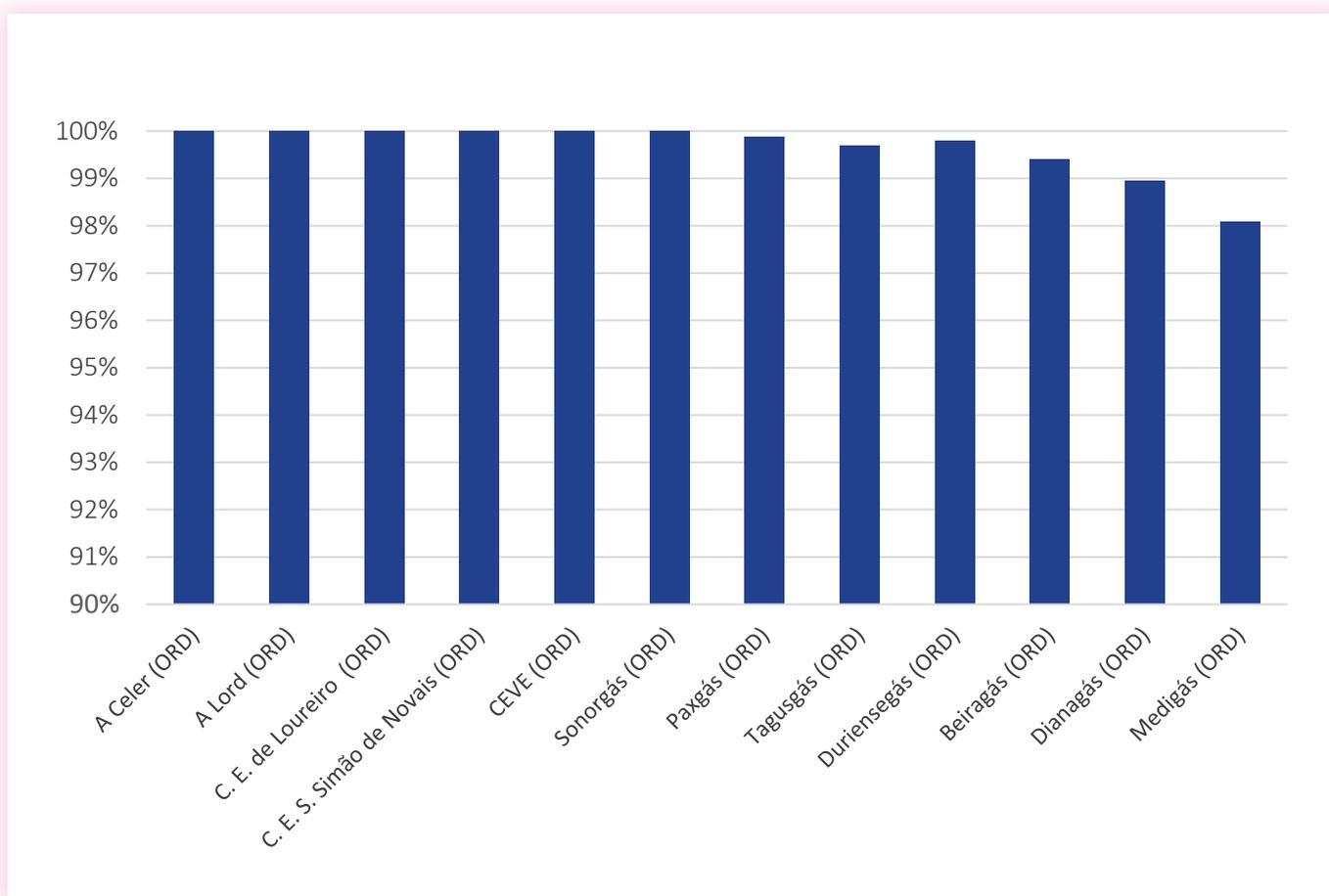
Percentagem de visitas combinadas iniciadas dentro do intervalo de tempo acordado (ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)



Nota: escala de 90% a 100%

# Visita combinada

Percentagem de visitas combinadas iniciadas dentro do intervalo de tempo acordado (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)



Nota: escala de 90% a 100%

Globalmente, a percentagem de visitas combinadas iniciadas dentro do intervalo de tempo combinado foi de 96%.

A percentagem de cancelamentos e reagendamentos foi de 8%.



# Compensações

Quando há incumprimentos de obrigações individuais devem ser pagas compensações.

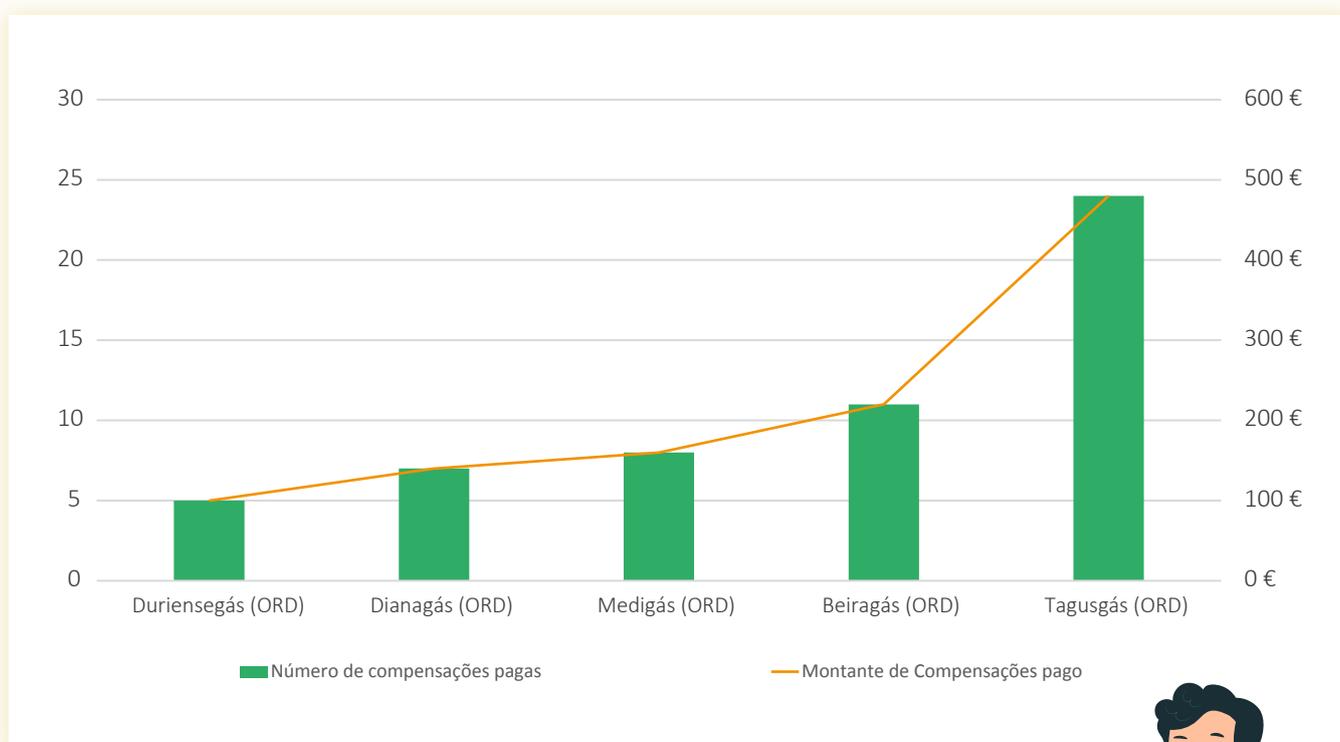
Número total de compensações pagas e respetivos montantes (ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)

	Número de compensações pagas	Montante de compensações pago
EDA	53	1 060 €
EEM	345	6 900 €
Lisboagás	229	4 580 €
Lusitaniagás	95	1 900 €
Portgás	137	2 740 €
Setgás	75	1 500 €
E-Redes	69 411	1 366 740 €

# Compensações



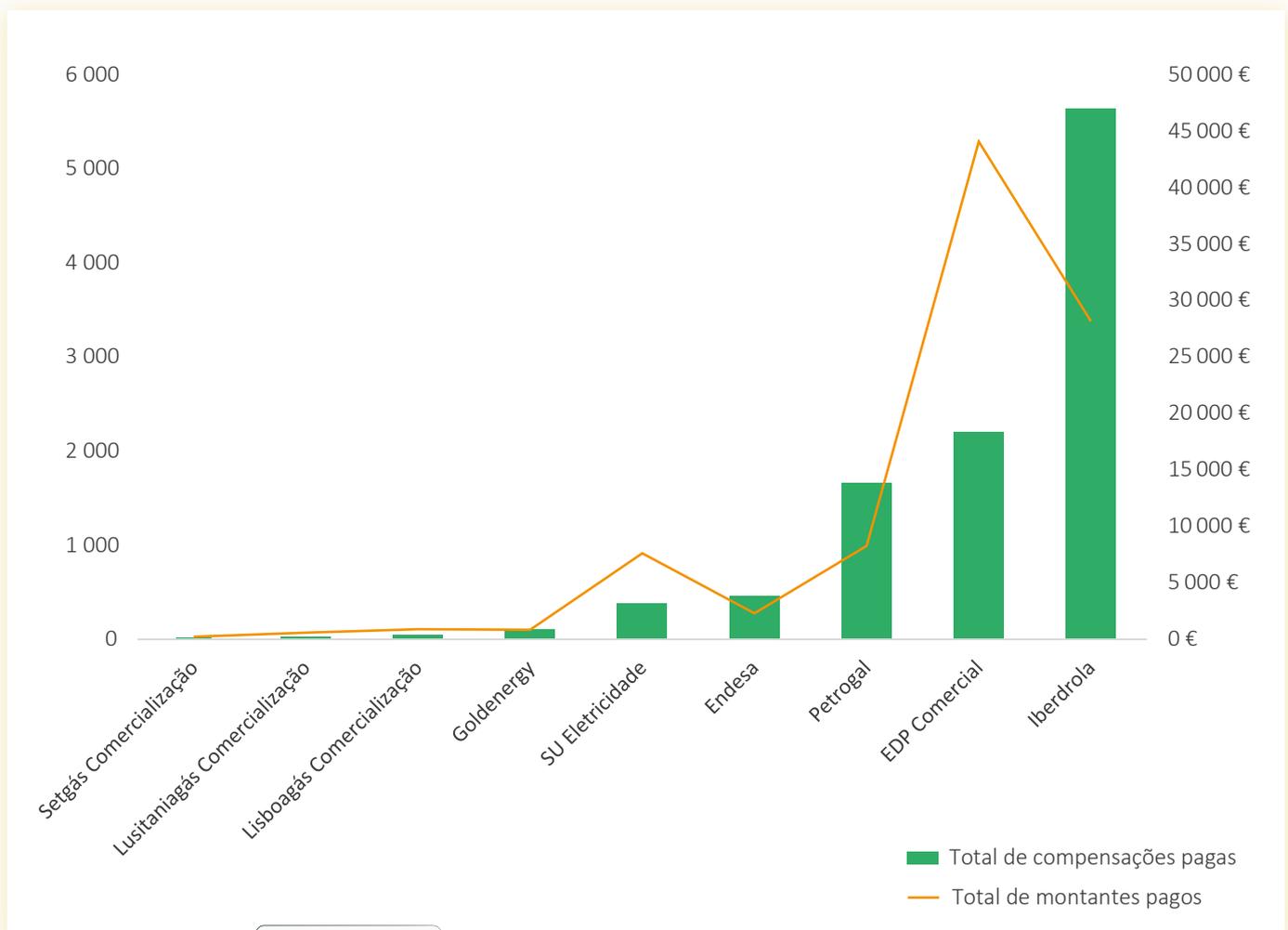
Número total de compensações pagas e respetivos montantes  
(ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)





# Compensações

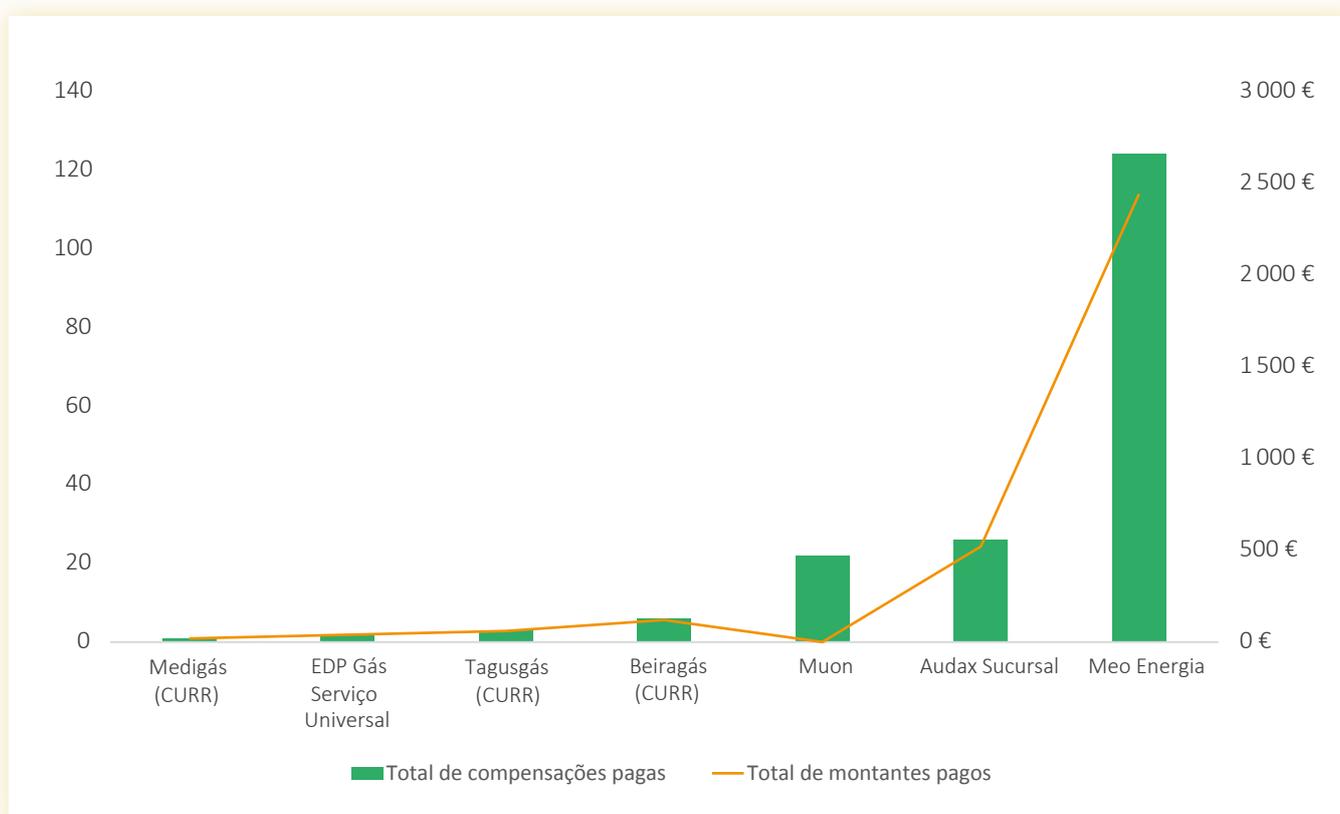
Número total de compensações pagas e respetivos montantes  
(comercializadores com mais de 60 000 clientes)



# Compensações



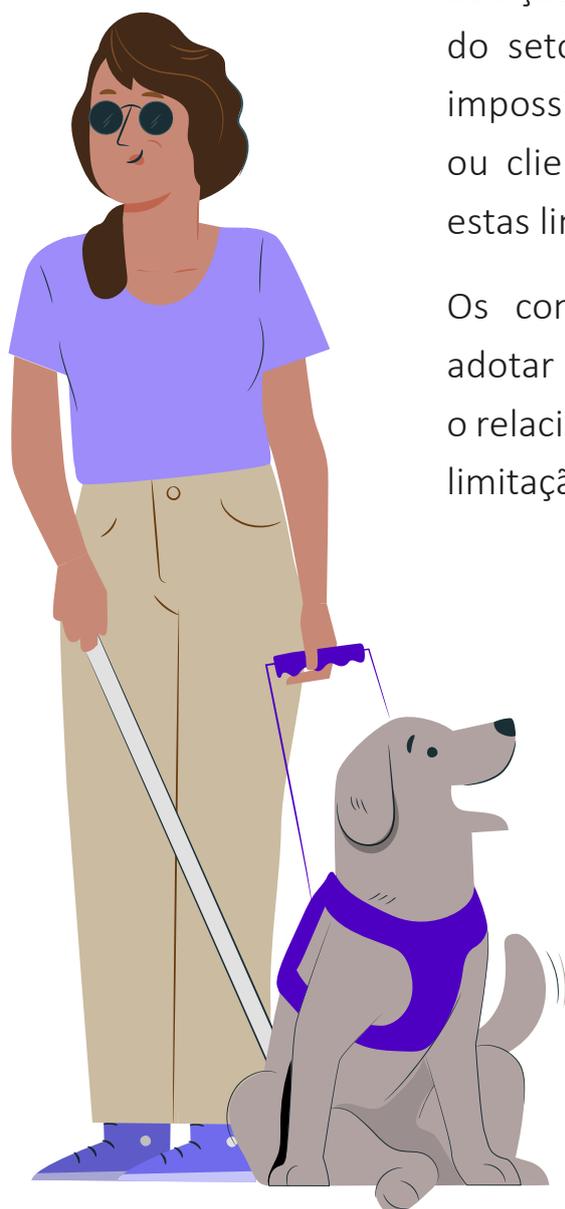
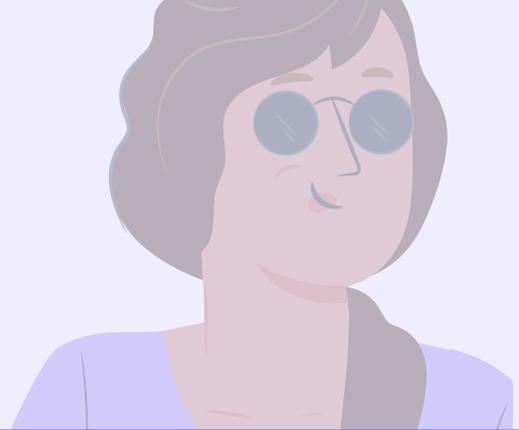
Número total de compensações pagas e respetivos montantes  
(comercializadores com menos de 60 000 clientes)



Os ORD pagaram 1 386 520 euros,  
referentes a 70 400 compensações.

Os comercializadores pagaram 95 937 euros,  
relativos a 10 704 compensações.

# Clientes com necessidades especiais



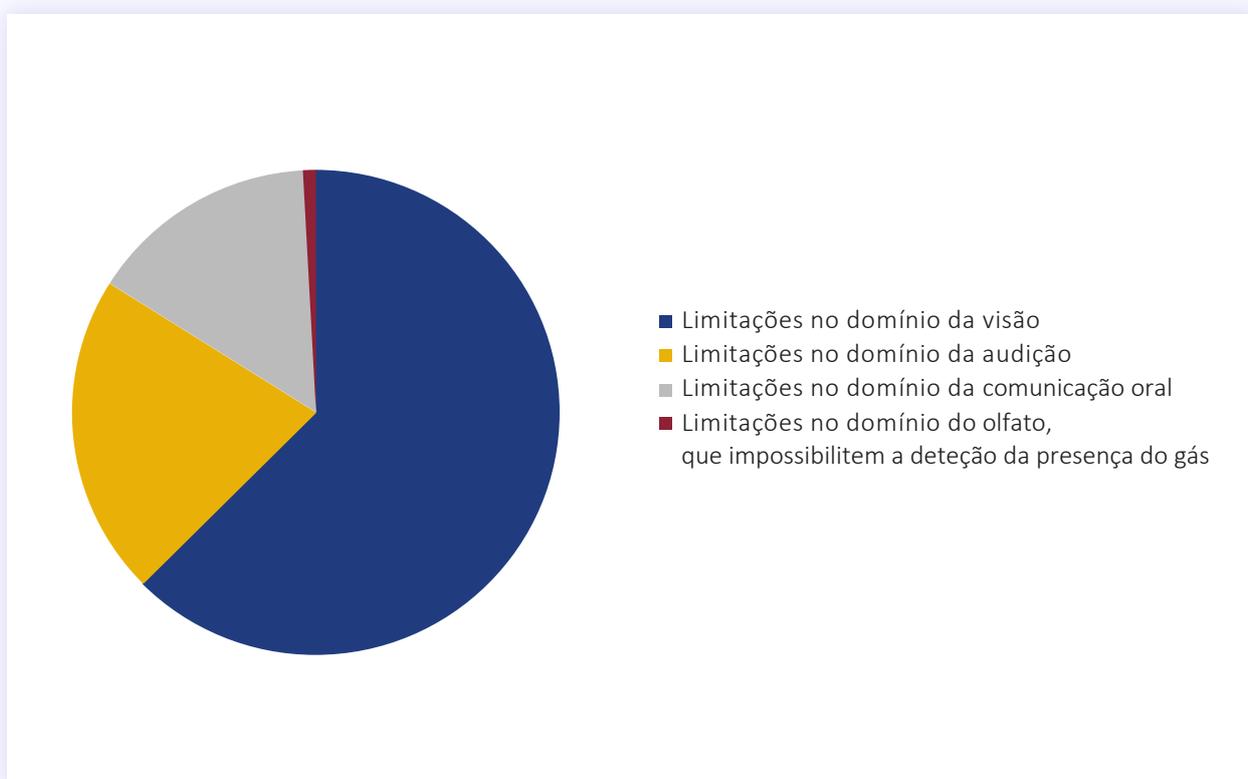
Consideram-se clientes com necessidades especiais aqueles com limitações no domínio da visão, da audição, da comunicação oral e, no âmbito do setor do gás, no domínio do olfato que impossibilitem a deteção da presença de gás, ou clientes que coabitem com pessoas com estas limitações.

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

# Clientes com necessidades especiais



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

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

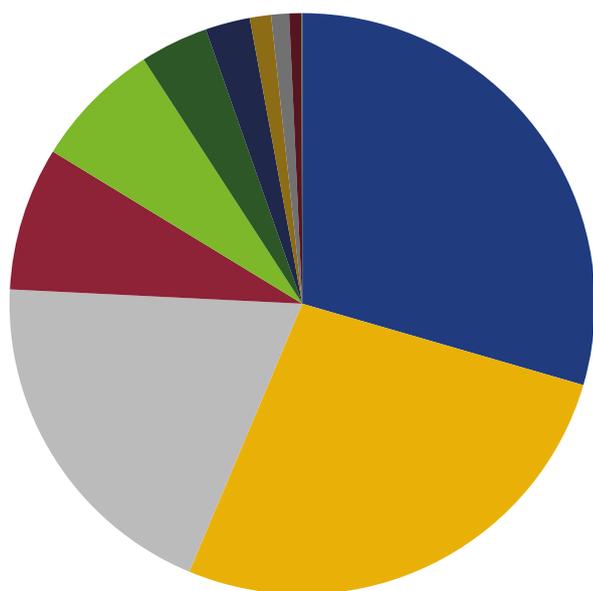
São também prioritárias as instalações que prestem serviços fundamentais e para as quais a interrupção do fornecimento provoca graves alterações ao seu funcionamento.





# Cientes prioritários

## Proporção das categorias de clientes prioritários



- Sobrevivência ou mobilidade dependentes da rede elétrica
- Estabelecimentos hospitalares ou equiparados
- (setor do GN) Estabelecimentos de ensino básico
- Outros clientes considerados prioritários
- Bombeiros
- Forças de segurança
- Instalações de segurança nacional
- Equipamentos de segurança e gestão do tráfego marítimo ou aéreo
- Proteção civil
- Instalações penitenciárias
- (setor do GN) Instalações para abastecimento de GN de transportes públicos coletivos

Verifica-se não haver uma categoria de clientes prioritários que se destaque claramente. Os ORD devem manter o registo atualizado 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).



**QUALIDADE  
DE SERVIÇO  
COMERCIAL  
2022**

Rua Dom Cristóvão da Gama, 1 – 3.º  
1400- 113 Lisboa Telefone: 21 303 32 00  
[erse@erse.pt](mailto:erse@erse.pt)  
[www.erse.pt](http://www.erse.pt)