



RELATÓRIO DA QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL 2023



FICHA TÉCNICA:

Título: Relatório da Qualidade de Serviço Comercial – 2023

Edição: ERSE - Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos

Data da Aprovação: 4/10/2024

outubro 2024

**RELATÓRIO DA QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL
DOS SETORES ELÉTRICO E DO GÁS 2023**

Outubro 2024

ÍNDICE GERAL

1	INTRODUÇÃO.....	11
2	ENQUADRAMENTO SOBRE QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL	13
3	DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÃO E REPORTE À ERSE.....	17
4	ATENDIMENTO PRESENCIAL.....	21
5	ATENDIMENTO TELEFÓNICO COMERCIAL.....	25
6	ATENDIMENTO TELEFÓNICO DE EMERGÊNCIAS E AVARIAS.....	35
7	COMUNICAÇÃO DE LEITURAS – ATENDIMENTO TELEFÓNICO E OUTROS MEIOS.....	41
8	CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS	45
9	PEDIDOS DE INFORMAÇÃO.....	49
10	RECLAMAÇÕES.....	57
11	ATIVAÇÃO E DESATIVAÇÃO DO FORNECIMENTO.....	65
12	VISITA COMBINADA.....	71
13	FREQUÊNCIA DA LEITURA LOCAL DE EQUIPAMENTOS DE MEDIÇÃO.....	75
14	RESPOSTA A SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA	79
15	ASSISTÊNCIA TÉCNICA	81
16	RESTABELECIMENTO APÓS INTERRUPTÃO POR FACTO IMPUTÁVEL AO CLIENTE	85
17	COMPENSAÇÕES POR INCUMPRIMENTO DE OBRIGAÇÕES INDIVIDUAIS.....	91
18	CLIENTES PRIORITÁRIOS	95
	ANEXO I – INDICADOR DO ATENDIMENTO PRESENCIAL POR CENTRO DE ATENDIMENTO	99
I.	Comercializadores	99
II.	ORD	102

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2-1 - Proporção do número de atendimentos - comercializadores	15
Figura 2-2- Proporção do número de atendimentos - ORD	15
Figura 3-1 – Publicação atempada do relatório da qualidade de serviço no respetivo sítio na internet (ORD e comercializadores com mais de 60 000 clientes ou pontos de entrega)	18
Figura 3-2 – Publicação atempada do relatório da qualidade de serviço no respetivo sítio na internet (ORD e comercializadores com menos de 60 000 clientes ou pontos de entrega).....	19
Figura 4-1 – Distribuição geográfica do indicador do atendimento presencial - ORD (eletricidade e gás)	22
Figura 4-2 – Distribuição geográfica do indicador do atendimento presencial – comercializadores (eletricidade e gás).....	23
Figura 5-1 – Indicador do atendimento telefónico comercial (comercializadores com mais de 60 000 clientes)	26
Figura 5-2 – Indicador do atendimento telefónico comercial (comercializadores com menos de 60 000 clientes).....	27
Figura 5-3 – Indicador do atendimento telefónico comercial (ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)	29
Figura 5-4 – Indicador do atendimento telefónico comercial (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)	30
Figura 5-5 – Tempos médios de espera e percentagens de desistências (comercializadores com mais de 60 000 clientes)	31
Figura 5-6 – Tempos médios de espera e percentagens de desistências (comercializadores com menos de 60 000 clientes).....	31
Figura 5-7 – Tempos médios de espera e percentagens de desistências (ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)	32
Figura 5-8 – Tempos médios de espera e percentagens de desistências (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)	32
Figura 6-1 – Percentagem de atendimentos telefónicos de emergências e avarias (gás) e de avarias (eletricidade), com tempos de espera até 60 segundos (ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)	36
Figura 6-2 – Percentagem de atendimentos telefónicos de emergências e avarias (gás) e de avarias (eletricidade), com tempos de espera até 60 segundos (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)	37
Figura 6-3 – Tempos médios de espera e percentagens de desistências (ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)	38
Figura 6-4 – Tempos médios de espera e percentagens de desistências (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)	38
Figura 7-1 – Meios de comunicação de leituras utilizados pelos clientes (ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)	42
Figura 7-2– Meios de comunicação de leituras utilizados pelos clientes (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)	42

Figura 7-3 – Meios de comunicação de leituras utilizados pelos clientes (comercializadores com mais de 60 000 clientes)	43
Figura 7-4 – Meios de comunicação de leituras utilizados pelos clientes (comercializadores com menos de 60 000 clientes)	43
Figura 7-5 - Proporção global dos meios de comunicação de leituras utilizados pelos clientes	44
Figura 8-1 – Proporção das categorias de clientes com necessidades especiais (ORD).....	47
Figura 9-1 – Percentagem de respostas até 15 dias úteis a pedidos de informação apresentados por escrito (comercializadores com mais de 60 000 clientes).....	50
Figura 9-2 – Percentagem de respostas até 15 dias úteis a pedidos de informação apresentados por escrito (comercializadores com menos de 60 000 clientes)	51
Figura 9-3 – Percentagem de respostas até 15 dias úteis a pedidos de informação apresentados por escrito (ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)	52
Figura 9-4 – Percentagem de respostas até 15 dias úteis a pedidos de informação apresentados por escrito (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)	53
Figura 9-5 - Temas dos pedidos de informação apresentados junto dos comercializadores.....	54
Figura 9-6 - Temas dos pedidos de informação apresentados junto dos ORD	54
Figura 10-1 – Percentagem de reclamações respondidas dentro do prazo, percentagem de comunicações intercalares e tempo médio de resposta (comercializadores com mais de 60 000 clientes).....	58
Figura 10-2 – 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 10-3 – 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 10-4 – 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)	60
Figura 10-5 – Temas das reclamações apresentadas junto dos comercializadores.....	62
Figura 10-6 – Temas das reclamações apresentadas junto dos ORD.....	62
Figura 11-1 – Disponibilidade de agendamento de ativações e solicitações para data posterior a três dias úteis (ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)	66
Figura 11-2 – Disponibilidade de agendamento de ativações e solicitações para data posterior a três dias úteis (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega).....	67
Figura 11-3 – Disponibilidade de agendamento de desativações e solicitações para data posterior a três dias úteis (ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)	68
Figura 11-4 – Disponibilidade de agendamento de desativações e solicitações para data posterior a três dias úteis (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega).....	68
Figura 12-1 – Percentagem de visitas combinadas iniciadas dentro do intervalo de tempo acordado (ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)	72
Figura 12-2 – Percentagem de visitas combinadas iniciadas dentro do intervalo de tempo acordado (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega).....	72

Figura 12-3 – Percentagem de cancelamentos e reagendamentos (ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)	73
Figura 12-4 – Percentagem de cancelamentos e reagendamentos (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)	73
Figura 13-1 – Frequência de leitura (setor elétrico)	76
Figura 13-2 – Frequência de leitura (setor do gás)	77
Figura 14-1 – Percentagem de situações de emergência com chegada ao local até 60 minutos	80
Figura 15-1 – Percentagem de assistências técnicas com chegada ao local dentro dos prazos previstos (ORD com mais de 60 000 pontos de entrega).....	82
Figura 15-2 – Percentagem de assistências técnicas com chegada ao local dentro dos prazos previstos (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)	83
Figura 16-1 – Cumprimento de prazos no restabelecimento após interrupção por facto imputável ao cliente (ORD com mais de 60 000 pontos de entrega).....	87
Figura 16-2 – Cumprimento de prazos no restabelecimento após interrupção por facto imputável ao cliente (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)	87
Figura 16-3 – Cumprimento do prazo na comunicação ao ORD para restabelecimento do fornecimento (comercializadores com mais de 60 000 clientes).....	88
Figura 16-4 – Cumprimento do prazo na comunicação ao ORD para restabelecimento do fornecimento (comercializadores com menos de 60 000 clientes)	88
Figura 18-1 – Proporção das categorias de clientes prioritários (ORD)	97

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 2-1 - Meios de atendimento obrigatórios previstos no RQS.....	14
Quadro 8-1 – Clientes com necessidades especiais, por ORD	46
Quadro 8-2 – Clientes com necessidades especiais, por categoria.....	46
Quadro 17-1 – Número de compensações pagas e respetivos montantes (ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)	92
Quadro 17-2 – Número de compensações pagas e respetivos montantes (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)	92
Quadro 17-3 – Número total de compensações pagas e respetivos montantes (comercializadores com mais de 60 000 clientes)	93
Quadro 17-4 – Número total de compensações pagas e respetivos montantes (comercializadores com menos de 60 000 clientes)	93
Quadro 18-1 – Totais de clientes prioritários (ORD).....	96

1 INTRODUÇÃO

O Relatório da Qualidade de Serviço Comercial pretende caracterizar e avaliar a qualidade de serviço comercial no setor elétrico e no setor do gás e analisar o cumprimento das disposições regulamentares por parte de cada um dos agentes do setor, no que respeita à qualidade de serviço comercial.

A qualidade de serviço comercial trata do relacionamento com o cliente, atividade predominante dos comercializadores, que são responsáveis pelos principais aspetos comerciais, designadamente a contratação e a faturação. Os operadores das redes de distribuição (ORD) interagem com os clientes em aspetos como as ligações à rede, leituras dos contadores e serviços prestados nas instalações dos clientes (ex. avarias, ativações e desativações de fornecimento, troca de contadores, alteração da potência contratada).

Este relatório 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 das reclamações e pedidos de intervenção da ERSE realizados por consumidores;
- Ações de fiscalização, designadamente auditorias, inspeções e ações de cliente mistério.

Neste relatório procura-se apresentar uma fotografia do ano de 2023, facilitando a comparação entre os agentes. Toda a informação de base utilizada, bem como informação histórica, encontra-se publicada pela ERSE num [portal interativo](#) permitindo análises distintas ou mais aprofundadas da informação apresentada neste relatório.

O presente Relatório, conjuntamente com os Relatórios da Qualidade de Serviço Técnica, concretiza a obrigação de reporte da ERSE sobre qualidade de serviço prevista no artigo 122.º do Regulamento da Qualidade de Serviço.

Para além deste capítulo introdutório, o relatório inclui um capítulo com um enquadramento sobre a qualidade de serviço comercial, destinado a leitores menos familiarizados com o tema. Posteriormente, está organizado de forma temática.

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.

2 ENQUADRAMENTO SOBRE QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL

O que é?

A qualidade de serviço comercial centra-se no nível de qualidade proporcionado aos consumidores no âmbito do relacionamento comercial durante o ciclo de um contrato de fornecimento de eletricidade ou gás. Inclui, assim, temas como a comunicação com o cliente, designadamente os meios de atendimento, as ações necessárias para o início do fornecimento (ativação), a recolha de leituras dos contadores, a resposta a avarias ou emergências, a realização de tarefas na instalação do cliente (ex. alteração de potência contratada, mudança de contador, etc.), o restabelecimento após interrupção por facto imputável ao cliente (habitualmente falta de pagamento), a resposta a reclamações e, finalmente, as ações para a desativação de fornecimento, no final de um contrato. Este ciclo é muito semelhante para um cliente de eletricidade e para um cliente de gás.

Como se avalia?

A avaliação do nível de qualidade comercial assenta num conjunto de indicadores definidos no [Regulamento de Qualidade de Serviço](#) (RQS) para cada um dos aspetos da qualidade de serviço. Os indicadores caracterizam as variáveis consideradas mais relevantes, por exemplo o cumprimento de um intervalo de tempo, o tempo de espera, o tempo de chegada a um local, o tempo de resposta.

Como se regula?

A [regulação](#) da qualidade de serviço é feita com recurso a diversas ferramentas, designadamente:

- Obrigação de registo e divulgação de informação que permita não só a caracterização da qualidade verificada, mas também a comparação entre agentes, procurando que seja um fator diferenciador entre propostas comerciais.
- Estabelecimento de padrões para indicadores, ou seja, níveis mínimos de desempenho exigidos aos operadores de rede e aos comercializadores.
- Estabelecimento de obrigações individuais, ou seja, níveis mínimos de serviço garantido a cada um dos clientes. Nestas situações, o incumprimento conduz ao pagamento de uma compensação financeira.
- [Fiscalização do cumprimento das normas regulamentares](#), incluindo da informação reportada. Para o efeito são utilizadas diferentes metodologias, tais como as auditorias, as inspeções e as ações de cliente mistério.

Meios de atendimento

Os meios de atendimento revestem-se de especial importância, 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 excessiva regulação não seja um obstáculo à entrada de agentes, em especial os de menor dimensão.

Assim, a regulamentação impõe menores obrigações para os meios de atendimento dos comercializadores em regime de mercado e para os operadores com pouco relacionamento 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 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 Figura 2-1 e Figura 2-2 apresenta-se a proporção de atendimentos telefónico e presencial, em 2023.

Figura 2-1 - Proporção do número de atendimentos - comercializadores

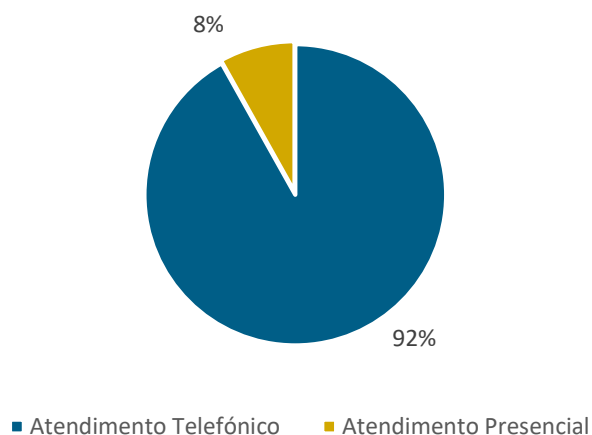
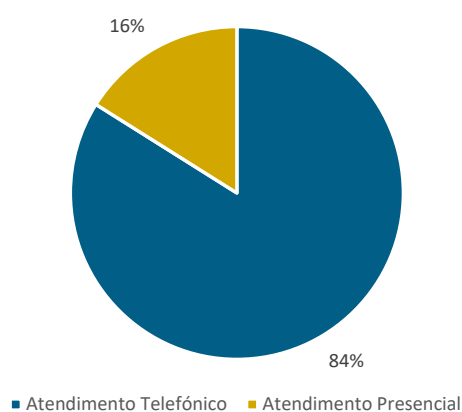


Figura 2-2- Proporção do número de atendimentos - ORD



Podemos verificar que, em proporção, a procura pelo atendimento telefónico é muito superior ao atendimento presencial. Os operadores de rede registam uma proporção superior de atendimento presenciais provavelmente por tratarem de assuntos mais complexos, designadamente ligações às redes, continuidade de serviço ou qualidade da energia.

Serviços prestados nas instalações dos clientes

Existem determinados serviços que são prestados na instalação do cliente. Alguns destes serviços são situações pontuais, como a assistência técnica, a resposta a emergências, a ativação ou desativação de fornecimento, a reposição da potência contratada ou o restabelecimento após a interrupção de fornecimento (normalmente na sequência de falta de pagamento), e a visita combinada, para outro tipo de intervenções técnicas. A leitura de contadores é um serviço prestado regularmente. Para estes serviços

são avaliadas as seguintes variáveis: rapidez de execução do serviço, cumprimento do horário acordado e cumprimento da periodicidade do serviço.

As redes inteligentes permitem que muitos dos serviços referidos possam ser prestados de forma remota, com vantagens significativas para o cliente, seja na rapidez de execução seja no facto de se evitar uma deslocação e a presença do cliente na morada de consumo. Estes fatores de melhoria traduzem-se não apenas numa melhoria da experiência do consumidor, mas também numa redução de custos dos operadores, seja de tratamento de reclamações e atendimento ao cliente, de contencioso ou de deslocação ao local de consumo. São, assim, dimensões de ganho mútuo, para clientes e operadores.

O RQS tem vindo a acompanhar esta evolução e prevê o registo de informação por parte dos ORD e o reporte à ERSE de toda a informação necessária que permite a monitorização da prestação de serviços remotos, através de indicadores específicos. A consolidação da informação reportada permitirá que o tema seja desenvolvido na próxima edição deste relatório. Também o surgimento de novos agentes, como os agregadores, serão alvo de desenvolvimento futuro.

3 DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÃO E REPORTE À ERSE

ENQUADRAMENTO

A divulgação de informação por parte dos operadores de redes e dos comercializadores à ERSE assume grande importância, pois permite que os consumidores conheçam a qualidade de serviço prestada à generalidade dos utentes. Acresce ainda que a divulgação de informação funciona também como um incentivo à melhoria da qualidade do serviço, pelo facto de os agentes poderem ser comparados e de esse fator ser tido em consideração na escolha do comercializador pelo cliente.

O reporte de informação à ERSE permite também a verificação do cumprimento das obrigações regulamentares, mas também perspetivar melhorias na regulação.

Tendo em consideração o exposto, a regulamentação prevê dois tipos de reporte e divulgação de informação pelos operadores de rede e comercializadores:

- Divulgação pública, através do relatório da qualidade de serviço de cada operador de rede e comercializador, a publicar anualmente;
- Reportes trimestrais de informação de qualidade de serviço comercial à ERSE.

No última revisão regulamentar¹, foram introduzidas algumas alterações no que respeita à divulgação de informação e reporte da mesma à ERSE. Assim, os agentes devem indicar à ERSE a localização exata nas suas páginas da internet de todas as informações e de todos os documentos e elementos que nos termos do RQS devam ser publicitados.

O RQS estabelece que os operadores de redes e os comercializadores devem elaborar anualmente relatórios da qualidade de serviço. Cada comercializador de último recurso do setor elétrico ou comercializador de último recurso retalhista do setor do gás que atue simultaneamente como operador de rede e que sirva um número de clientes inferior a 100 000 pode agregar no seu relatório as matérias referentes às duas atividades, discriminadas por atividade. Cada comercializador que atue simultaneamente no setor elétrico e no setor do gás pode agregar no seu relatório as matérias referentes às atividades em ambos os setores.

Os comercializadores que, num ano civil, só tenham tido clientes num período acumulado inferior a 90 dias estão dispensados da obrigação de publicação do relatório da qualidade de serviço referente a esse ano civil. Nesse âmbito, as empresas que optem por não elaborar o respetivo relatório da qualidade de serviço, devem informar a ERSE até 31 de maio do ano seguinte ao ano civil a que o relatório diz respeito.

¹ [Consulta Pública n.º 113](#).

CARACTERIZAÇÃO

REPORTE DE INFORMAÇÃO TRIMESTRAL À ERSE

Todos os operadores de redes e comercializadores com mais de 60 000 pontos de entrega ou clientes, respetivamente, efetuaram o reporte da informação periódica à ERSE. Nem sempre foi cumprido o prazo regulamentar para o reporte trimestral.

Do conjunto dos operadores de redes e comercializadores com menos de 60 000, não efetuaram o reporte devido as seguintes entidades: A Eléctrica de Moreira de Cónegos, a Axpo Iberia, a Capwatt, a Casa do Povo de Valongo do Vouga, a Clidomer/Holaluz, a Cooproriz, a Gas Natural Comercializadora, a Gas Natural Servicios, a Ibelectra, a Junta de Freguesia de Cortes do Meio, a Luzboa, a OENEO Energy, a On Demand Facilities, S.L.U. (ODF), a Petrotérmica Energia S.A. (Ynerluz) e a Portulogos Power, Lda.

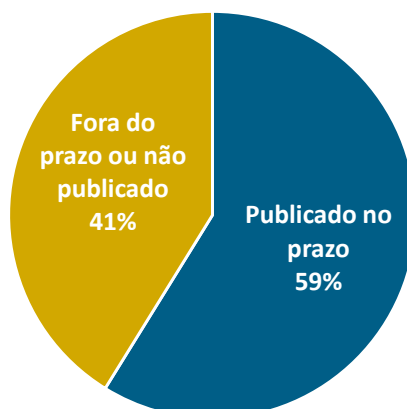
RELATÓRIOS ANUAIS DA QUALIDADE DE SERVIÇO

A ERSE verificou a publicação, a 31 de maio, por parte dos operadores de rede e dos comercializadores, dos seus relatórios relativos à qualidade de serviço comercial.

A verificação ocorreu entre 3 e 4 de junho de 2024 e abrangeu a confirmação da publicação do relatório da qualidade de serviço na página de internet de 81 agentes do setor energético (eletricidade e gás).

Para facilitar a análise, apresentam--se os dados separando entre ORD e comercializadores com mais de 60 000 clientes ou pontos de entrega (Figura 3-1) e restantes ORD e comercializadores (Figura 3-2).

Figura 3-1 – Publicação atempada do relatório da qualidade de serviço no respetivo sítio na internet (ORD e comercializadores com mais de 60 000 clientes ou pontos de entrega)



A maioria dos agentes com mais de 60 000 clientes ou pontos de entrega cumpriu a obrigação de publicação do relatório a 31 de maio de 2024. No entanto, a proporção de agentes cumpridores baixou, face ao valor de 2022 (69%).

Figura 3-2 – Publicação atempada do relatório da qualidade de serviço no respetivo sítio na internet (ORD e comercializadores com menos de 60 000 clientes ou pontos de entrega)



A maioria dos agentes com menos de 60 000 clientes ou pontos de entrega não cumpriu a obrigação de publicação do relatório atempadamente a 31 de maio de 2024. Regista-se, porém, uma melhoria significativa na proporção de agentes cumpridores, face a 2022 (21%).

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Todos os comercializadores e ORD de maior dimensão cumprem as obrigações de reporte à ERSE, abrangendo uma parte significativa do universo de consumidores. Importa que os restantes agentes cumpram o reporte, tendo a ERSE reforçado o esclarecimento junto de alguns dos comercializadores.

No que respeita especificamente à publicação dos respetivos relatórios anuais da qualidade de serviço, registaram-se melhorias no cumprimento desta obrigação por parte dos agentes de menor dimensão, em comparação com o desempenho de 2022. Nos agentes de maior dimensão, a maioria continua a cumprir a publicação atempada do respetivo relatório da qualidade de serviço.

4 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 anterior.

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.

As 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.

CARACTERIZAÇÃO

O número total de atendimentos presenciais nos comercializadores em 2023, cerca de 1,3 milhões, foi inferior (-10%) ao registado em 2022. É pertinente referir que no ano de 2022 se tinha registado um aumento de 80% face a 2021, devido ao fim das medidas excecionais COVID-19 e às alterações sofridas no setor energético durante 2022, levando a muitas questões por parte dos clientes e a novas contratações.

Nos ORD verificou-se um aumento de 9% no número de atendimentos, de 613 mil em 2022 para 671 mil em 2023.

Indicador geral

Em 2023, houve 127 centros de atendimento presencial com monitorização dos tempos de espera: 49 dos ORD e 78 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, apresentando-se neste capítulo a

distribuição geográfica dos valores do indicador, através da agregação dos dados por distrito e por região autónoma.

As figuras 4-1 e 4-2 apresentam a referida distribuição geográfica do desempenho no atendimento presencial dos ORD e dos comercializadores, respetivamente.

Figura 4-1 – Distribuição geográfica do indicador do atendimento presencial - ORD (eletricidade e gás)

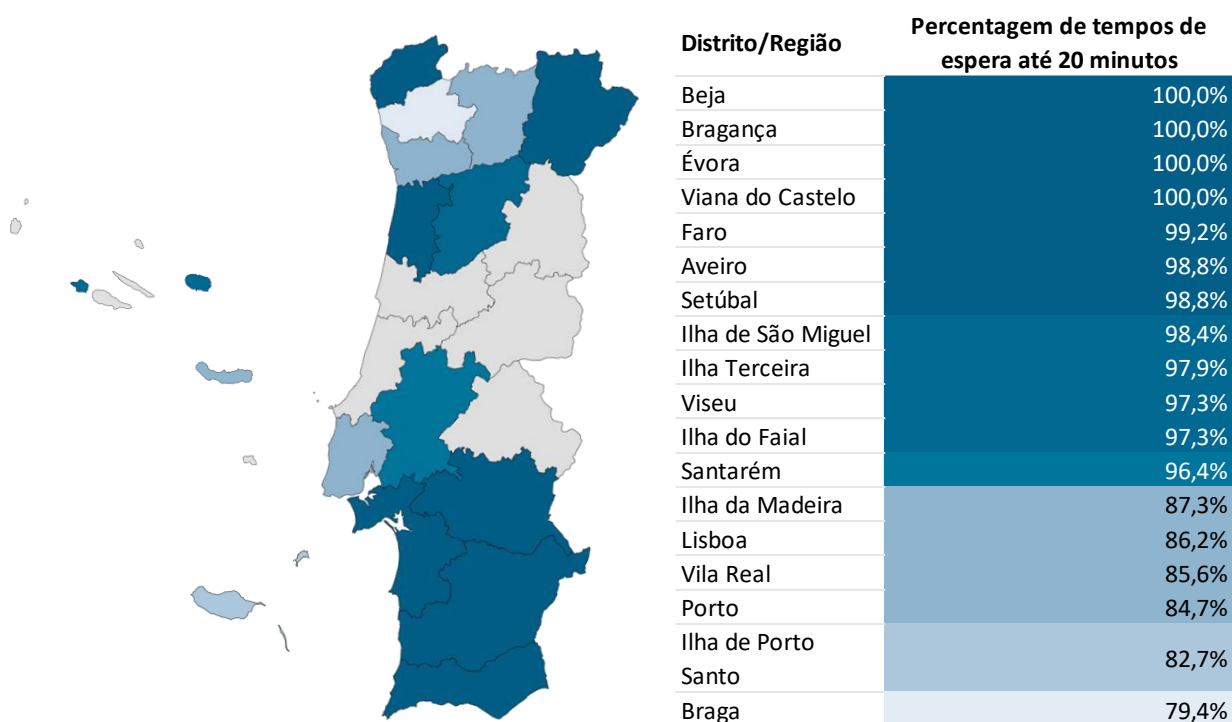
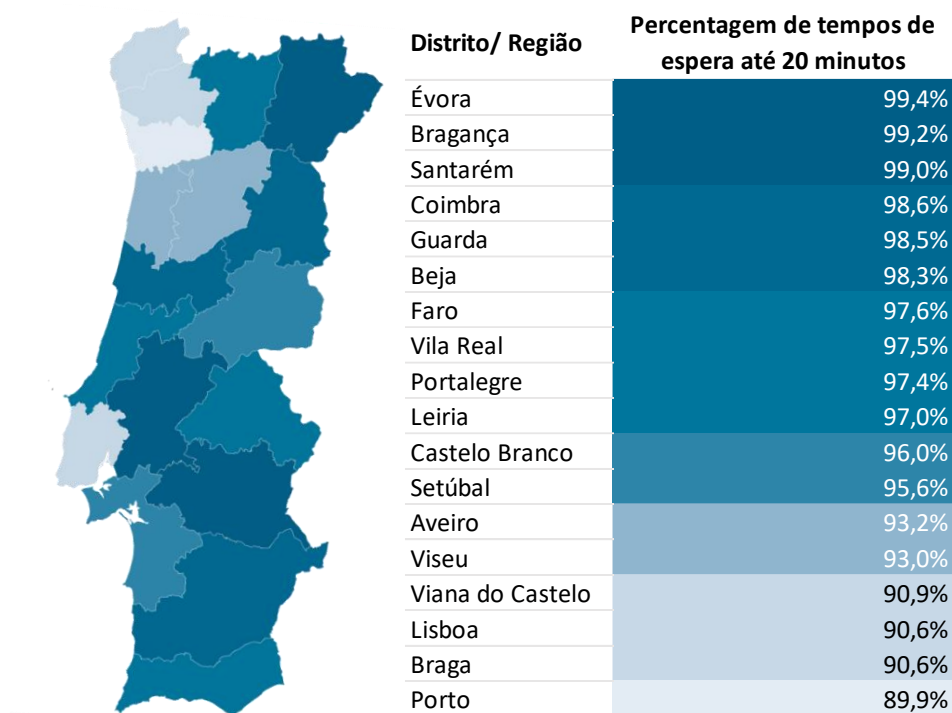


Figura 4-2 – Distribuição geográfica do indicador do atendimento presencial – comercializadores (eletricidade e gás)



Globalmente, o valor do indicador para os ORD e para os comercializadores foi, em 2023, de 90% e 92%, respetivamente.

Monitorização do tempo de espera

Em 2023, 54,7% de todos os atendimentos presenciais dos comercializadores tiveram monitorização do tempo de espera. Para os ORD este valor foi de 74,1%.

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.

Desistências e tempos médios de espera

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

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 15,8% para os comercializadores e de 34,8% para os ORD.

Os comercializadores apresentaram um tempo médio de espera de 7,2 minutos, e os ORD um valor de 7,5 minutos.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Em 2023, a afluência ao atendimento presencial dos comercializadores registou uma diminuição de 10% face ao valor do ano anterior. Nos ORD verificou-se um aumento de 9% na procura pelo atendimento presencial quando comparado com 2022.

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

Mais de metade dos atendimentos nos comercializadores foi alvo de monitorização do tempo de espera. Nos ORD, este valor foi de cerca de três quartos do total de atendimentos. Estes valores de monitorização são semelhantes aos registados em 2022 e permitem ter maior certeza sobre o desempenho positivo revelado pelos valores globais do indicador, por se estenderem a uma proporção significativa do universo de atendimentos presenciais. Além disso, demonstram estabilidade temporal na afluência aos centros de maior dimensão (os primeiros a serem alvo de monitorização).

5 ATENDIMENTO TELEFÔNICO COMERCIAL

ENQUADRAMENTO

Considera-se atendimento telefônico comercial o serviço de recepção de chamadas que não seja dedicado exclusivamente à comunicação de avarias, nem à recepção de comunicações de leituras de equipamentos de medição.

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 telefônico comercial não deve ser superior ao de uma chamada local.

O atendimento telefônico 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 5000 chamadas por ano estão dispensadas de registar os tempos de espera, devendo continuar a registar o número de chamadas.

Os valores deste indicador geral ficaram, para a maioria dos agentes, aquém do valor padrão (85%), em 2022, conforme publicado no Relatório da Qualidade de Serviço Comercial 2022. A ERSE solicitou, em 2023, aos comercializadores e operadores de rede a elaboração e apresentação de um conjunto de ações para o incremento do desempenho no atendimento telefónico, que permitisse retomar valores anuais deste indicador iguais ou superiores a 85% de forma continuada. As referidas ações deveriam consistir em medidas concretas, mensuráveis e com metas temporais definidas, que permitissem atingir o objetivo referido. Todas as empresas solicitadas apresentaram as suas medidas, algumas das quais tiveram reflexo já em 2023.

CARACTERIZAÇÃO

Indicador geral

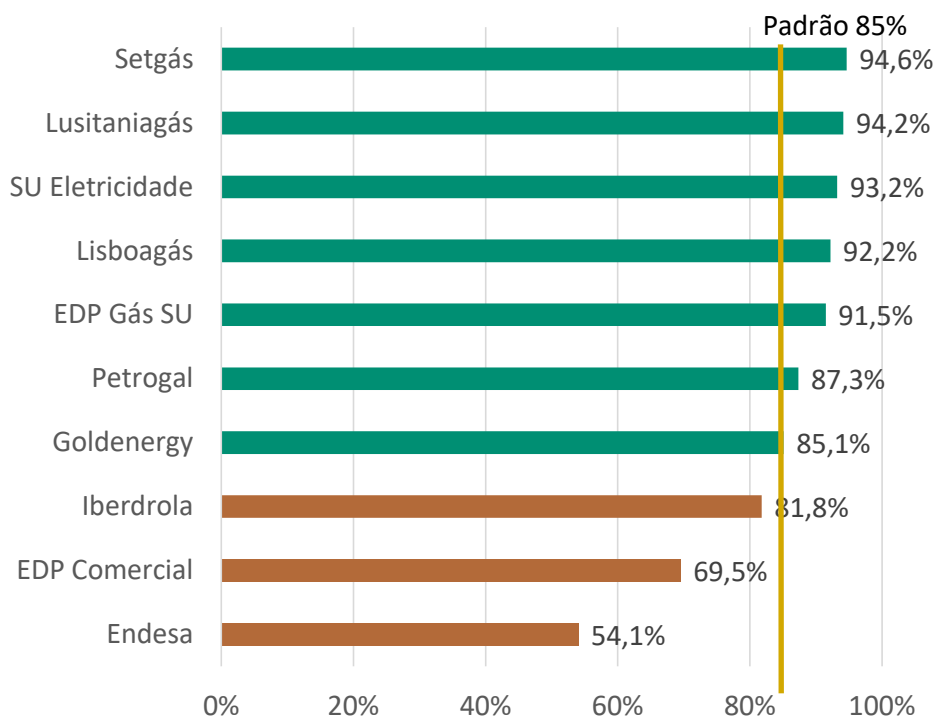
Apresenta-se, seguidamente, uma caracterização do desempenho das empresas na prestação do serviço de atendimento telefónico de âmbito comercial, utilizando os valores do indicador geral previsto no RQS. Referem-se apenas as empresas que estão obrigadas a registar os tempos de espera, de acordo com o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

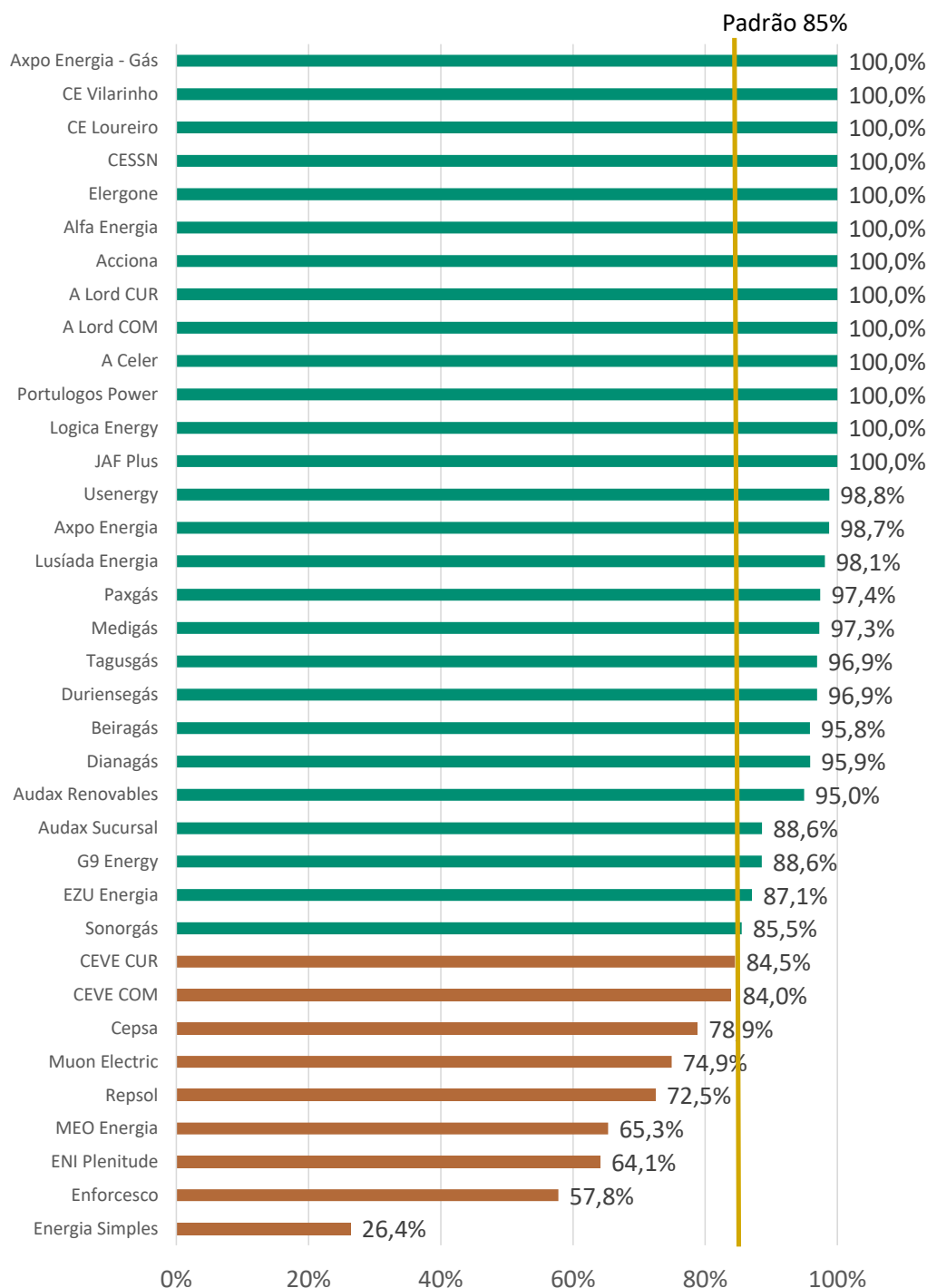
apresentam-se- na Figura 5-1 os valores do indicador para os comercializadores com mais de 60 000 clientes, e na Figura 5-2 os valores para os restantes comercializadores.

Figura 5-1 – Indicador do atendimento telefónico comercial
(comercializadores com mais de 60 000 clientes)



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

Figura 5-2 – Indicador do atendimento telefónico comercial
(comercializadores com menos de 60 000 clientes)



A CEVE informou a ERSE que está a aumentar a capacidade de triagem e atendimento automatizado e que, se necessário, aumentará o número de assistentes no atendimento telefónico, tendo em vista o cumprimento do padrão.

A EDP Comercial refere, no relatório enviado à ERSE e no seu relatório da qualidade de serviço, que melhorou, em 2023, a disponibilidade para o atendimento através da flexibilidade da passagem de

assistentes entre *Front* e *Middle Office*. Além disso, reforçou a formação e a crescente especialização dos operadores e a automatização do atendimento telefónico.

O conjunto de ações da Endesa, para incremento do desempenho no atendimento telefónico, inclui o reforço do recrutamento e da formação, a otimização de horários com o aumento de atividade nas horas críticas, a automatização, quer no atendimento telefónico, quer na documentação, e mais centros de atendimento presencial.

A ENI-Plenitude informou que, no segundo semestre de 2023, acrescentou sete novos colaboradores dedicados ao atendimento telefónico, acompanhados de um supervisor e de um coordenador, e que passaram a realizar auditorias diárias às chamadas telefónicas. Além disso, realizaram diversas formações junto da empresa prestadora do serviço de atendimento telefónico. O procedimento de atendimento foi otimizado para reduzir o tempo de espera quando uma chamada chega aos 50 segundos de espera.

A Iberdrola informou, através do seu relatório da qualidade de serviço, que reformulou o centro de atendimento telefónico em 2023, aumentando o grau de redundância e que, dessa forma, pretende manter a estabilidade no atendimento. Para 2024 prevê a continuação de novas medidas de automatização, que permitirão o alargamento do horário de atendimento e a resposta automática aos temas mais comuns.

A MEO Energia informou, no relatório enviado à ERSE, que pôs em prática as seguintes medidas, para adequar o nível de atendimento ao requerido pelo RQS: atendimento automático por voz para opções comerciais, designadamente faturação; opção dedicada a assuntos de faturação no atendimento com recurso a assistente; ajuste dos ciclos de faturação ao volume da carteira de clientes, para reduzir picos de chamadas e constrangimentos nas linhas; inclusão do processo de medição das chamadas no referencial de 60 segundos, em substituição dos 30 segundos, usados pelos sistemas da MEO.

A Repsol, no seu relatório da qualidade de serviço, refere que tem recrutado e formado de forma contínua a equipa de atendimento ao cliente com vista à melhoria do desempenho.

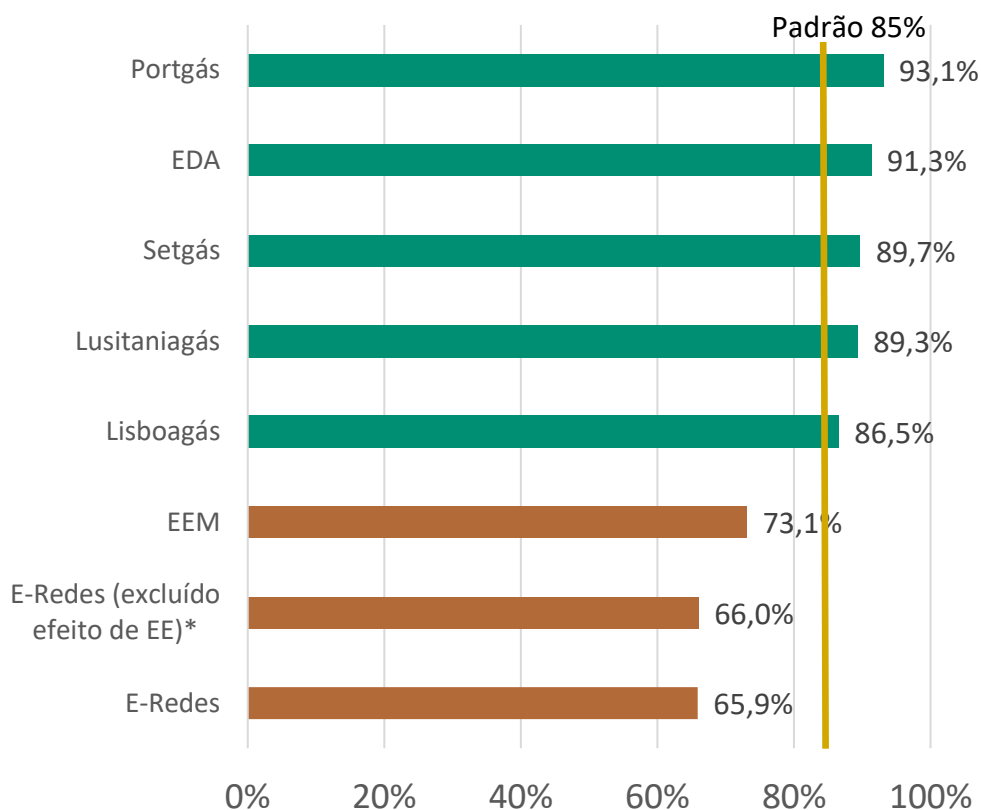
A Enforcesco e a Energia Simples não forneceram informação suficiente para contextualizar os valores do indicador verificados em 2023, tendo a Energia Simples apenas reportado dados do 4.º trimestre de 2023. Também não foi possível apurar, à data da publicação deste relatório, ações postas em prática por estas empresas com vista à otimização dos valores deste indicador.

Globalmente, o valor do indicador do atendimento telefónico comercial foi de 72,8% no conjunto dos comercializadores, uma melhoria face ao valor de 2022 (63,2%).

OPERADORES DE REDES DE DISTRIBUIÇÃO

A Figura 5-3 e a Figura 5-4 apresentam os valores do indicador do atendimento telefónico comercial para os operadores de redes de distribuição em 2023.

Figura 5-3 – Indicador do atendimento telefónico comercial
(ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)



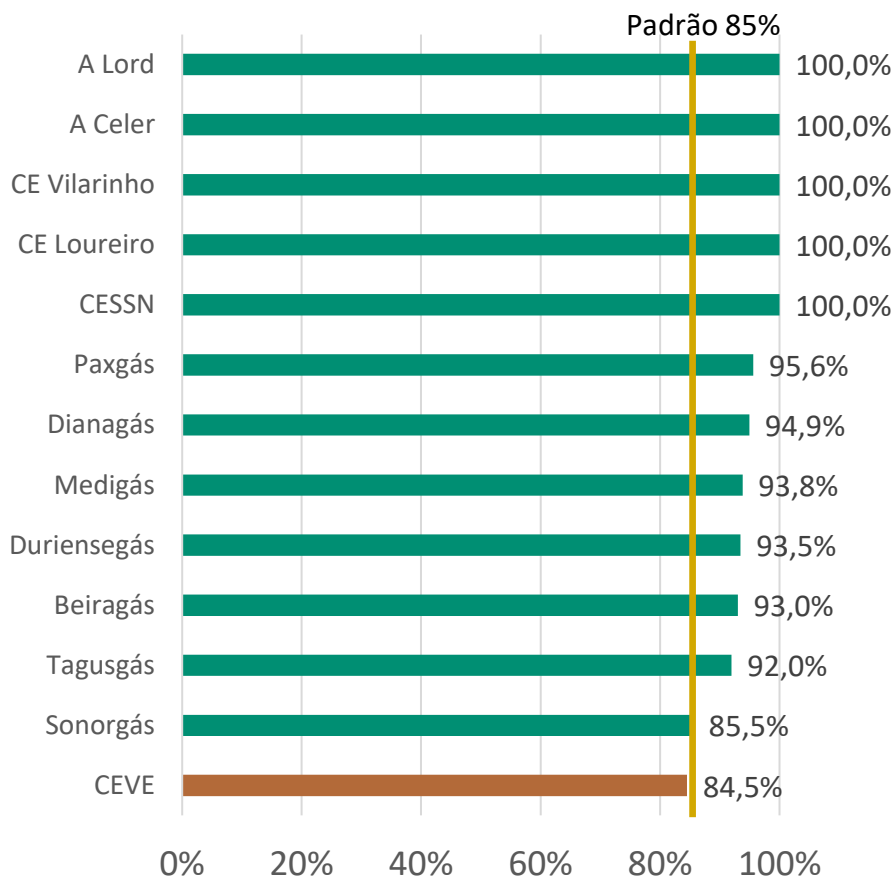
Nota: Para a EDA e a EEM os valores do indicador incluem a atividade de ORD e de CUR.

* A E-Redes apresentou dois pedidos de evento excepcional (EE), que incluíam o efeito no indicador do atendimento telefónico comercial, os quais foram aprovados pela ERSE. Assim, para comparação com o padrão deve ser considerado o valor do indicador excluído das ocorrências durante os eventos excecionais. A depressão Ciarán e a depressão Domingos, ocorridas no início de novembro de 2023, caracterizaram-se por ventos de intensidade excepcional e forte precipitação, em especial nas regiões norte e centro de Portugal continental.

A EEM informou a ERSE que recrutou quatro novos colaboradores para o centro de atendimento, em novembro de 2023, para colmatar as dificuldades registadas. Esta ação refletiu-se já numa melhoria no valor do indicador para o 1.º trimestre de 2024 (86%).

A E-Redes, no seu relatório com o conjunto de ações para incremento do desempenho no atendimento telefónico, referiu a revisão do enquadramento contratual com os prestadores do serviço de atendimento, com o reforço dos níveis de serviço de atendimento a 60 segundos e incentivos à resolução no primeiro contacto. Além disso, aumentou o horizonte temporal das previsões de afluência de chamadas para três meses, reforçou a capacidade para picos de chamadas e criou mecanismos de contactos pró-ativos com os clientes, em processos mais complexos. Para 2024, a empresa aposta também em diversos mecanismos de automatização, aumentando a disponibilidade dos colaboradores no atendimento telefónico. Estas ações tiveram efeito na melhoria do indicador já no 1.º e 2.º trimestres de 2024 (81%).

Figura 5-4 – 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.

As ações tomadas pela CEVE, para incremento do desempenho no atendimento telefónico comercial, foram já descritas acima, no âmbito da análise aos comercializadores.

Globalmente, o valor do indicador do atendimento telefónico comercial foi de 70,3% no conjunto dos ORD, uma ligeira melhoria face ao valor de 2022 (69,6%).

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 5-5 e a Figura 5-6 ilustram estes indicadores para os comercializadores.

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

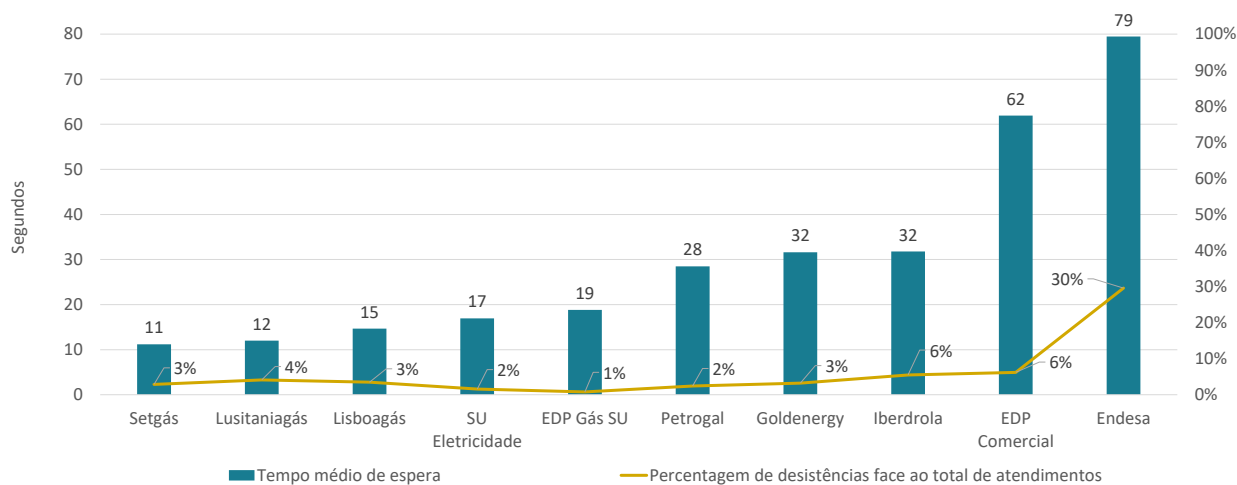
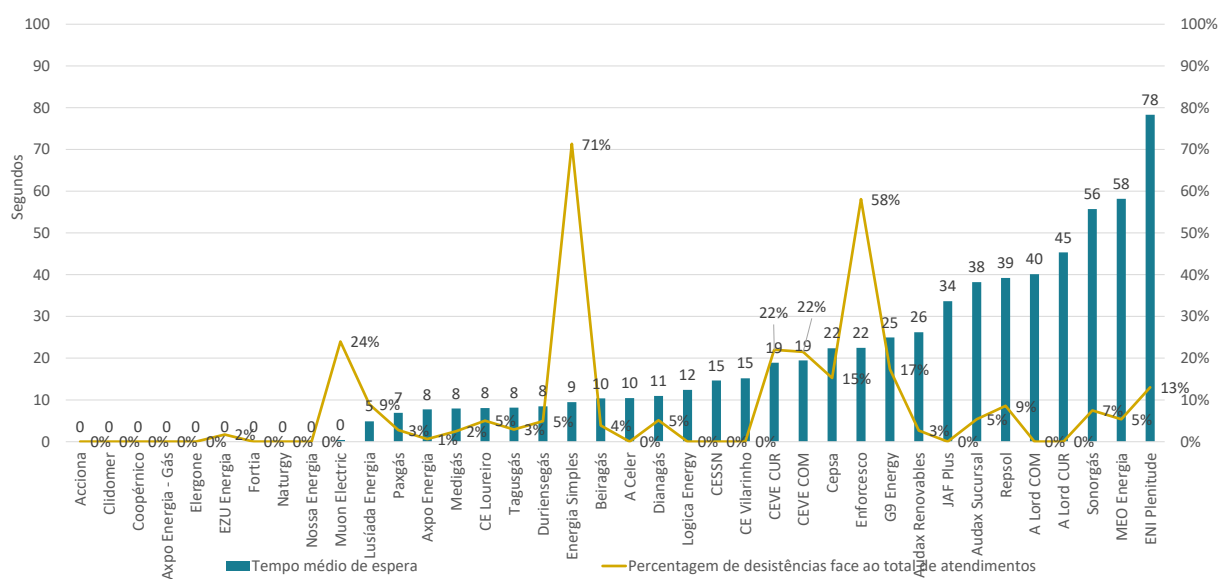


Figura 5-6 – Tempos médios de espera e percentagens de desistências (comercializadores com menos de 60 000 clientes)

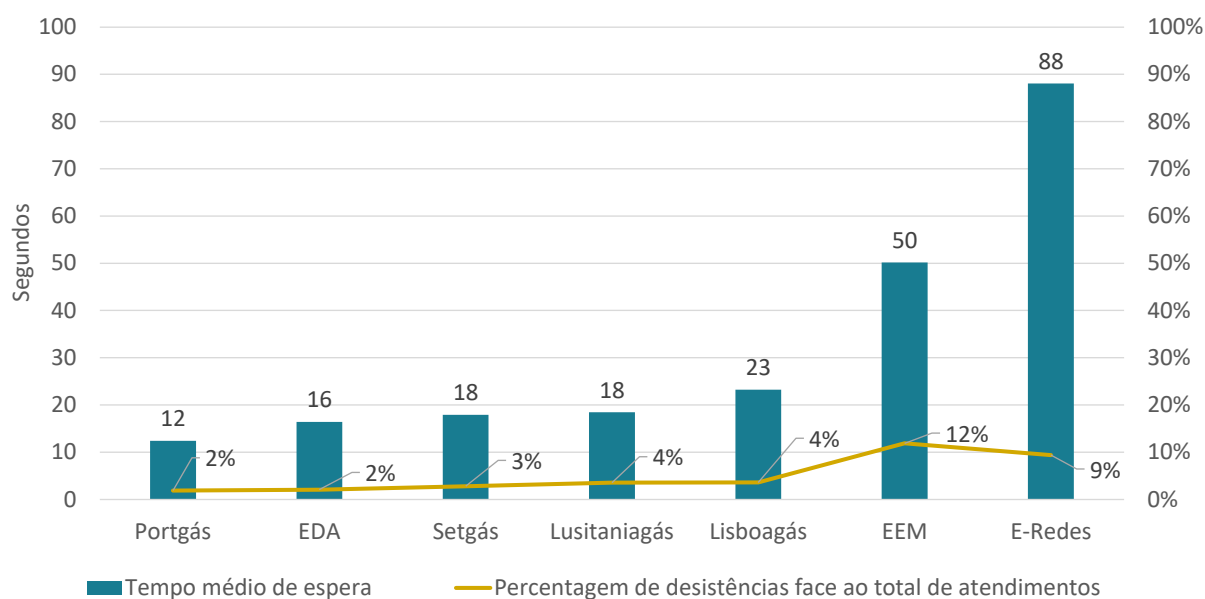


Globalmente, a percentagem de desistências em 2023, face ao total de atendimentos, nos comercializadores foi de 10,6%, valor inferior ao registado em 2022 (12,8%). O tempo de espera médio foi de 53 segundos, uma melhoria significativa perante o valor de 90 segundos registado em 2022.

OPERADORES DE REDES DE DISTRIBUIÇÃO

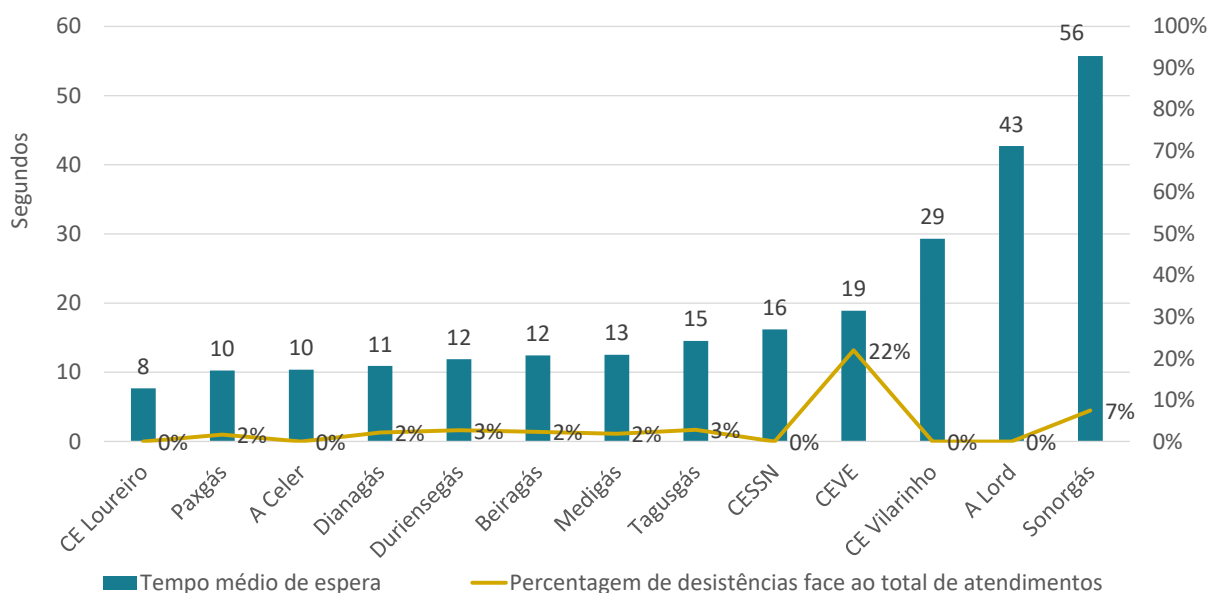
As percentagens de desistências face ao total de chamadas com monitorização do tempo de espera, e os tempos médios verificados nos operadores de redes de distribuição são apresentados na Figura 5-7 e na Figura 5-8.

Figura 5-7 – Tempos médios de espera e percentagens de desistências (ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)



Nota: O tempo médio da Portgás diz respeito apenas às chamadas atendidas.

Figura 5-8 – Tempos médios de espera e percentagens de desistências (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)



No conjunto dos ORD, a percentagem de desistências face ao total de chamadas foi, em 2023, de 8,4% (6,1% em 2022) e o tempo médio de espera foi de 72,3 segundos, valor superior ao de 2022 (60 segundos).

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

As ações solicitadas pela ERSE para o incremento do desempenho no atendimento telefónico levaram a uma melhoria geral, com resultados visíveis ainda em 2023 e especialmente em 2024. Verifica-se que o número de comercializadores ou operadores de rede com valores do indicador abaixo do padrão diminuiu face ao ano anterior. Todavia, alguns dos agentes mantêm um desempenho abaixo do exigido.

Os comercializadores apresentam, globalmente, melhorias no tempo médio de espera e na percentagem de desistências, ao contrário dos operadores de redes, que viram diminuir o desempenho nestes indicadores complementares.

A ERSE reuniu, ao longo de 2023 e 2024, com diversos operadores de redes e comercializadores, reforçando a necessidade de melhorar ou manter o desempenho neste meio de atendimento, fulcral para a comunicação com os clientes. Adicionalmente, a ERSE realizou, através de empresa especializada, ações de cliente-mistério envolvendo comunicações através do atendimento telefónico comercial com comercializadores. Os resultados obtidos² permitiram identificar oportunidades de melhoria no desempenho dos comercializadores e na clarificação da própria regulamentação.

² Disponíveis em <https://www.erse.pt/atividade/fiscalizacao/acoes-de-fiscalizacao/>.

6 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.

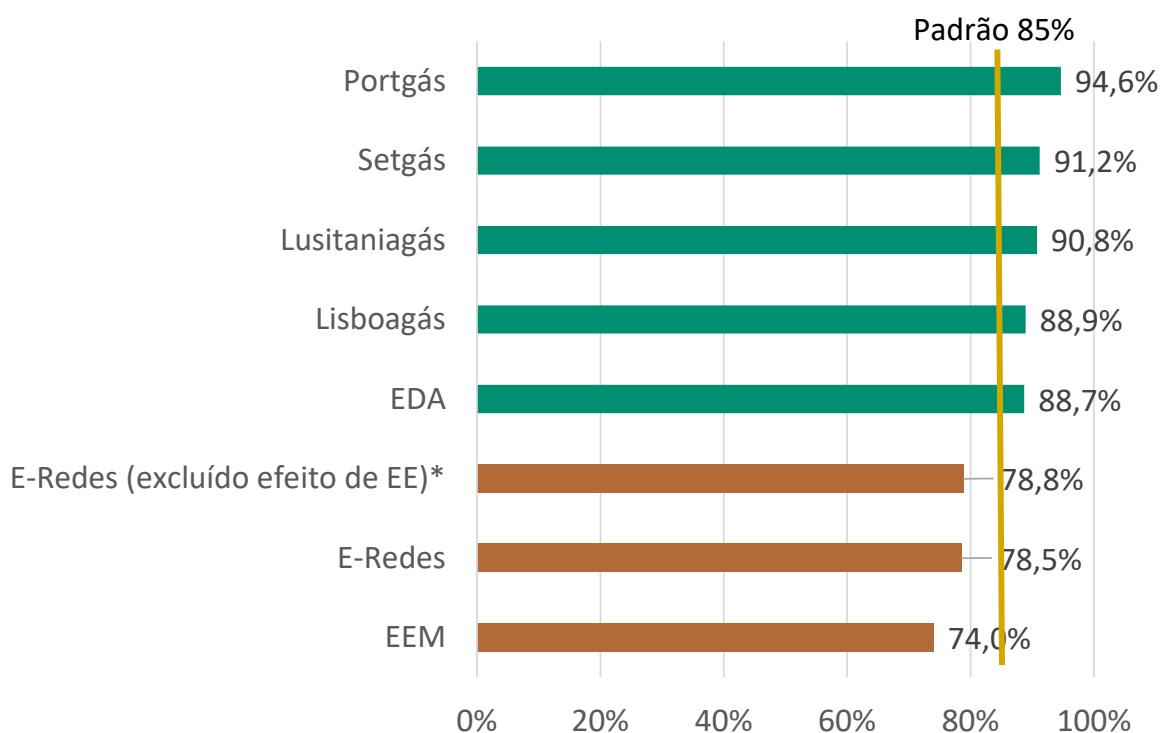
O padrão estabelecido para este indicador impõe que, pelo menos 85% do total das chamadas para comunicação de emergências e avarias, tenham um tempo de espera até 60 segundos.

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 6-1) e os restantes ORD (Figura 6-2).

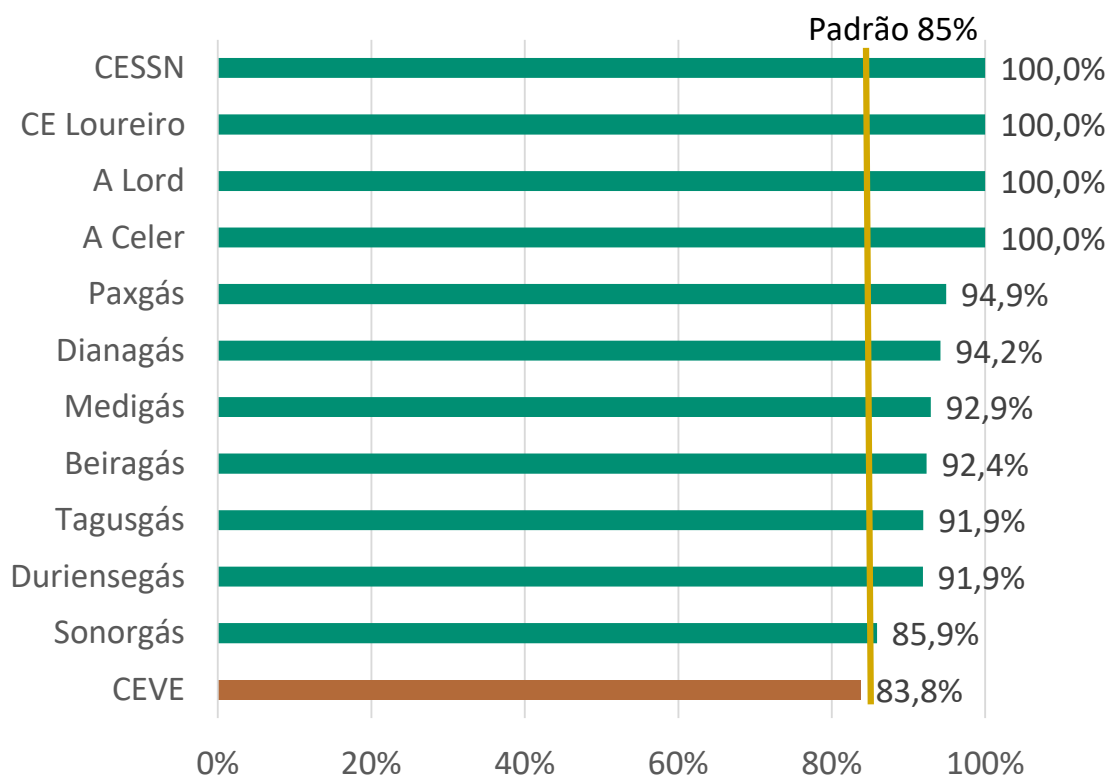
Figura 6-1 – Percentagem de atendimentos telefónicos de emergências e avarias (gás) e de avarias (eletricidade), com tempos de espera até 60 segundos (ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)



Nota: * A E-Redes apresentou dois pedidos de evento excepcional (EE), que incluíam o efeito no indicador do atendimento telefónico para comunicação de avarias, os quais foram aprovados pela ERSE. Assim, para comparação com o padrão deve ser considerado o valor do indicador excluído das ocorrências durante os eventos excecionais. A depressão Ciarán e a depressão Domingos, ocorridas no início de novembro de 2023, caracterizaram-se por ventos de intensidade excepcional e forte precipitação, em especial nas regiões norte e centro de Portugal continental.

As ações tomadas pela EEM e pela E-Redes para o incremento dos seus desempenhos no atendimento telefónico já foram descritas no capítulo referente ao atendimento telefónico comercial.

Figura 6-2 – Percentagem de atendimentos telefónicos de emergências e avarias (gás) e de avarias (eletricidade), com tempos de espera até 60 segundos (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)



Globalmente, o valor do indicador foi de 80,2%, inferior ao registado em 2022 (84,1%). Este valor é o percecionado pelos clientes, incluindo assim as chamadas efetuadas durante a ocorrência de eventos excecionais.

Tempos médios de espera e desistências

Para uma caracterização complementar dos desempenhos das empresas, apresentam-se, na Figura 6-3 (ORD com mais de 60 000 pontos de entrega) e na Figura 6-4 (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 6-3 – Tempos médios de espera e percentagens de desistências (ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)

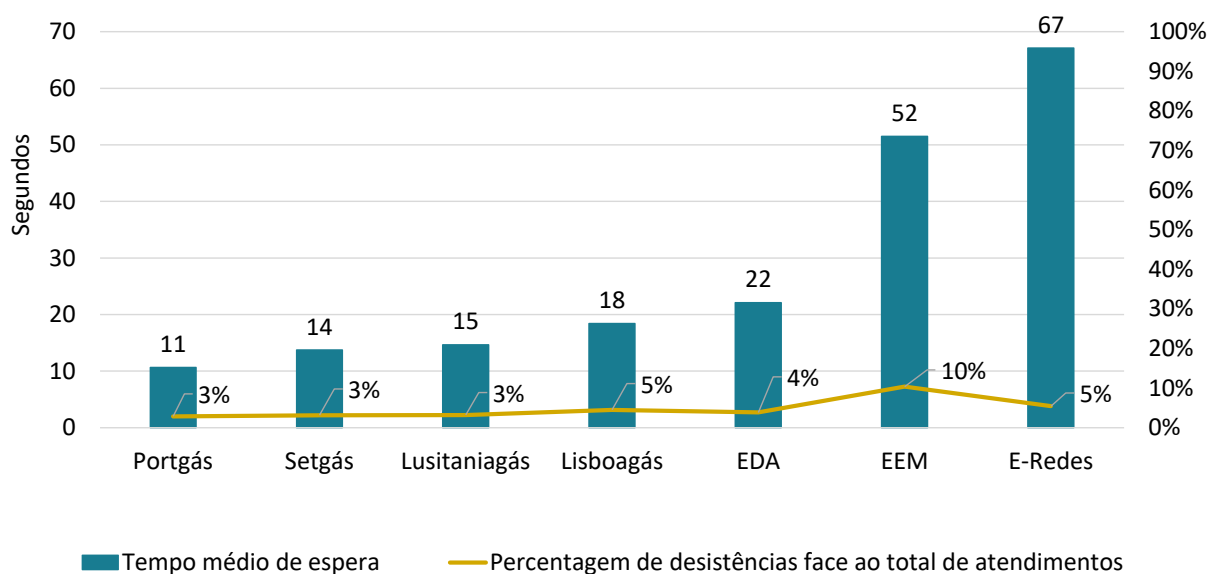
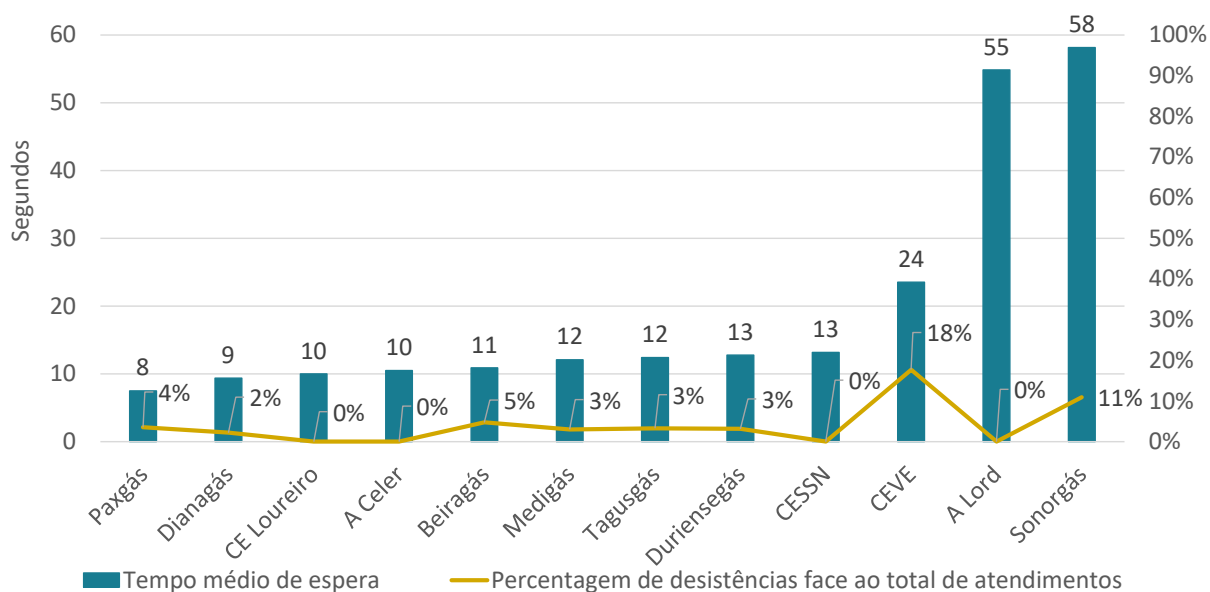


Figura 6-4 – Tempos médios de espera e percentagens de desistências (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)



Globalmente, o tempo médio de espera foi de 59,9 segundos (39,2 segundos em 2022) e a percentagem de desistências face ao total de atendimentos foi de 5,3% (4,2% em 2022).

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

O valor global do indicador baixou, em comparação com 2022. O tempo médio de espera e a percentagem de desistências aumentaram, mas mantiveram-se em valores razoáveis. A maioria das empresas cumpriu o padrão aplicável. As que não cumpriram implementaram medidas para o incremento do seu desempenho, as quais foram já apresentadas no capítulo relativo ao atendimento telefónico comercial.

7 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 dos contadores diminui a necessidade de faturação com recurso a estimativa de consumo, fator 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, no final do primeiro trimestre de 2024, encontravam-se integrados em rede inteligente 78% dos contadores em baixa tensão normal (BTN), prevendo-se a conclusão do processo de integração até 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.

Seguidamente apresentam-se as proporções dos diversos meios utilizados pelos clientes para comunicação de leituras por cada empresa (Figura 7-1 a Figura 7-4) e globalmente (Figura 7-5).

ORD

A Figura 7-1 apresenta a distribuição dos meios utilizados pelos clientes para os ORD com mais de 60 000 pontos de entrega. A Figura 7-2 apresenta esta informação para os restantes ORD.

Figura 7-1 – Meios de comunicação de leituras utilizados pelos clientes (ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)

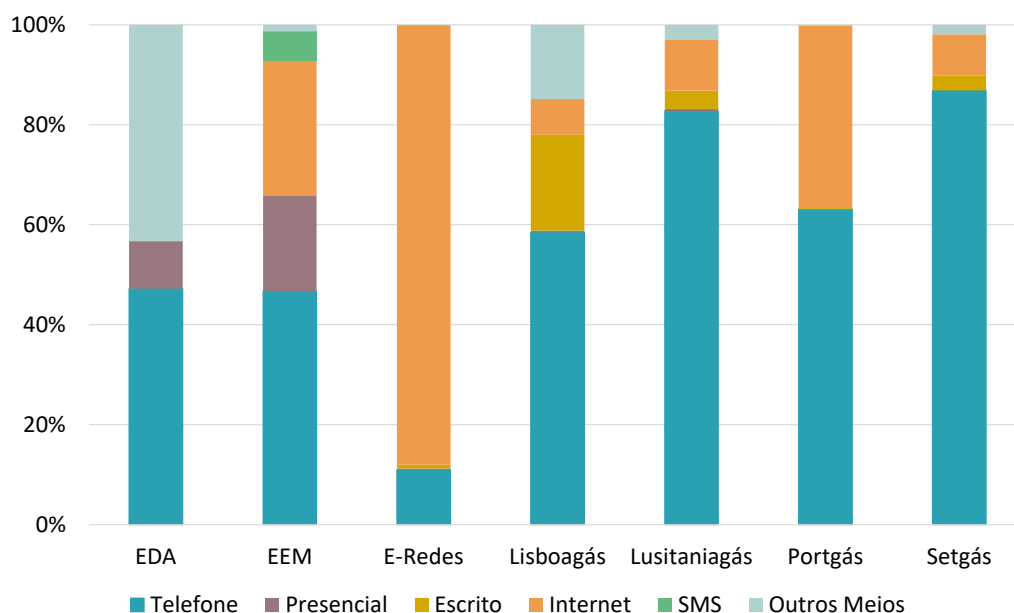
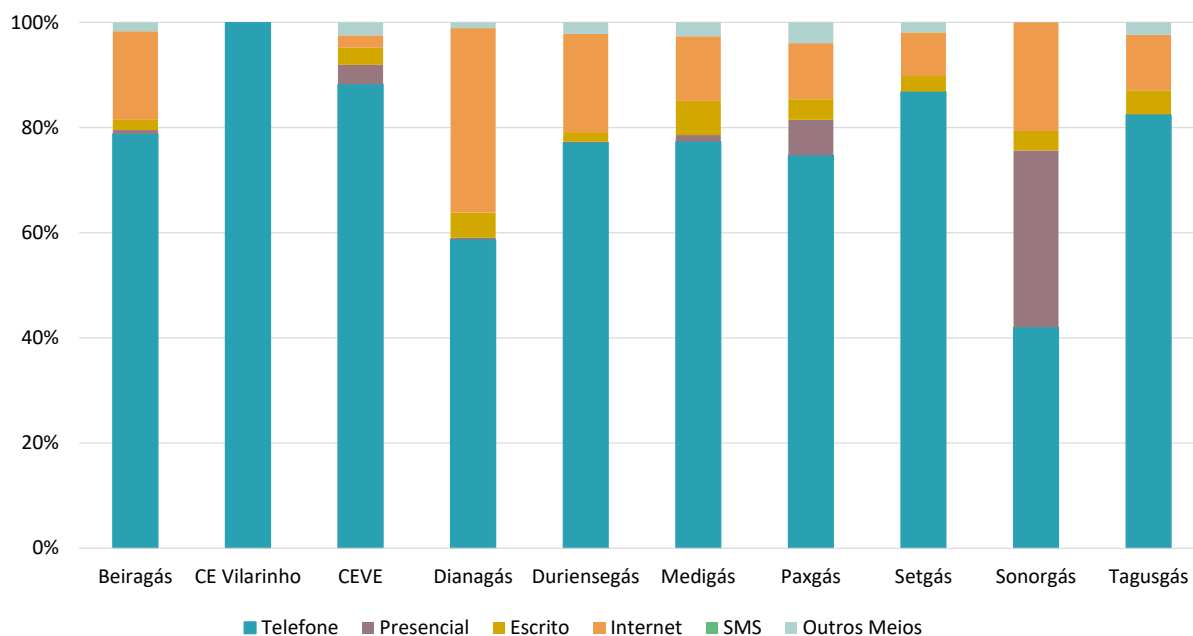


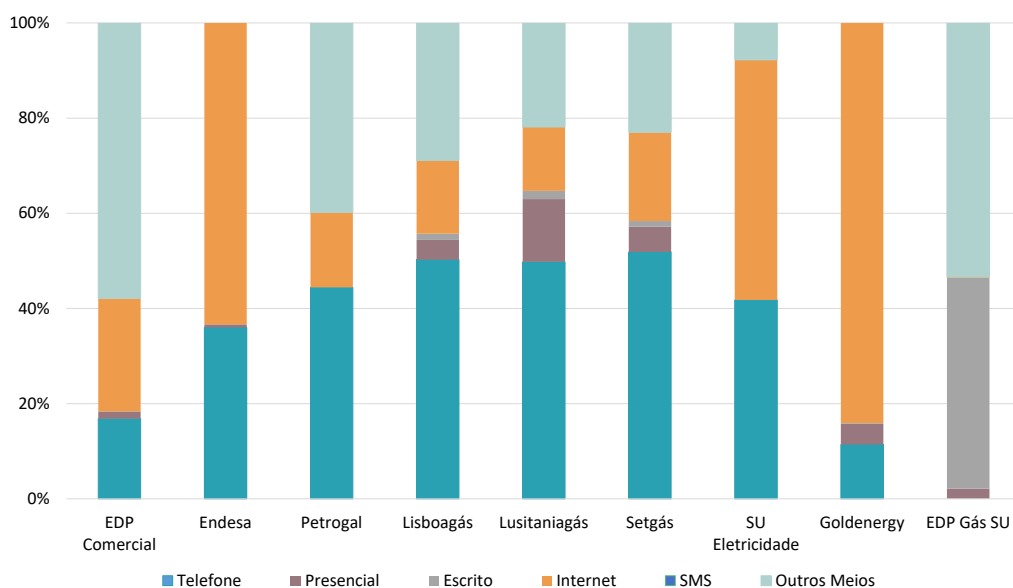
Figura 7-2 – Meios de comunicação de leituras utilizados pelos clientes (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)



COMERCIALIZADORES

A distribuição dos meios de comunicação de leituras para os comercializadores é também apresentada separando entre empresas de maior dimensão (Figura 7-3) e empresas de menor dimensão (Figura 7-4).

Figura 7-3 – 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 7-4 – Meios de comunicação de leituras utilizados pelos clientes (comercializadores com menos de 60 000 clientes)

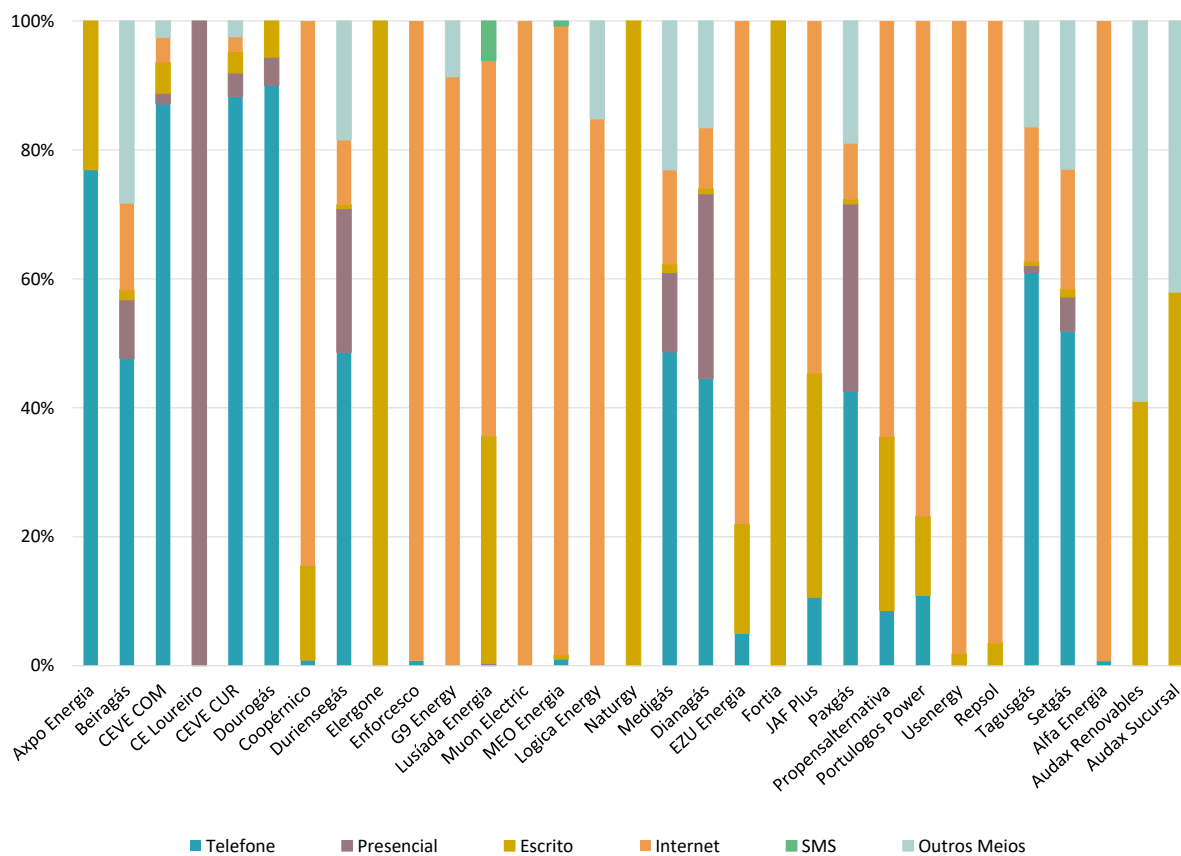
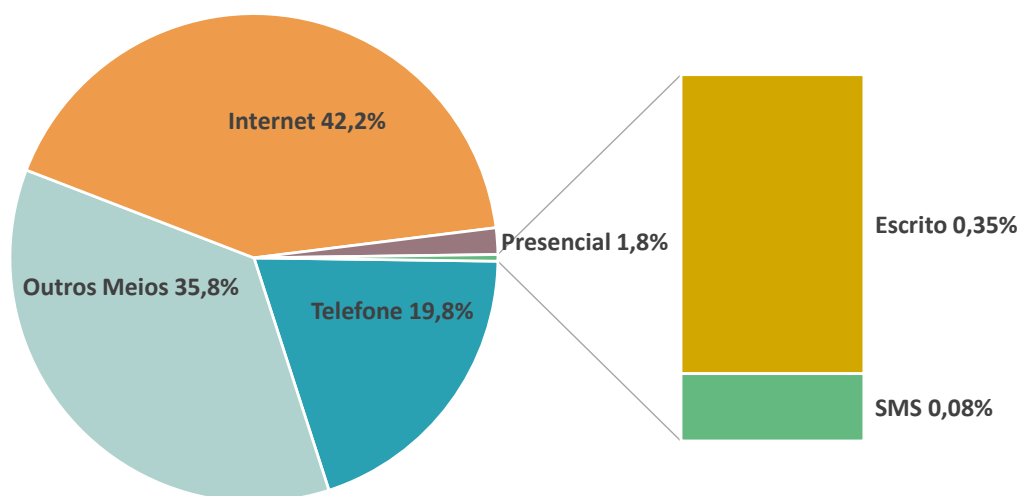


Figura 7-5 - Proporção global dos meios de comunicação de leituras utilizados pelos clientes



Em 2023 a parcela “Outros meios” permanece a mais elevada, à semelhança de 2022.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

As empresas apresentam uma diversidade elevada de meios de comunicação de leituras. A parcela “Outros meios” continua a apresentar uma dimensão significativa, indicando que haveria vantagens em harmonizar as classificações e nomenclatura dos meios utilizados entre as diversas empresas.

8 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 da presença de 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, alguns agentes, 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 simples videochamada, em Língua Gestual Portuguesa.

A Coopérnico informou que se encontra a efetuar contactos com cooperativas de cariz social com o objetivo de efetuar protocolos que venham a dar uma melhor resposta aos seus membros que tenham necessidades especiais.

CARACTERIZAÇÃO

O Quadro 8-1 apresenta o número total de clientes com necessidades especiais, para cada ORD, e o Quadro 8-2 o número de clientes com necessidades especiais em cada categoria, no final de 2023.

Quadro 8-1 – Clientes com necessidades especiais, por ORD

ORD - Número de clientes com necessidades especiais	
C. E. de Loureiro	1
Dianagás	1
Tagusgás	3
Portgás	3
Beiragás	3
Duriensegás	5
EEM	5
Lusitaniagás	9
Setgás	11
EDA	13
Lisboagás	24
E-Redes	526
Total	604

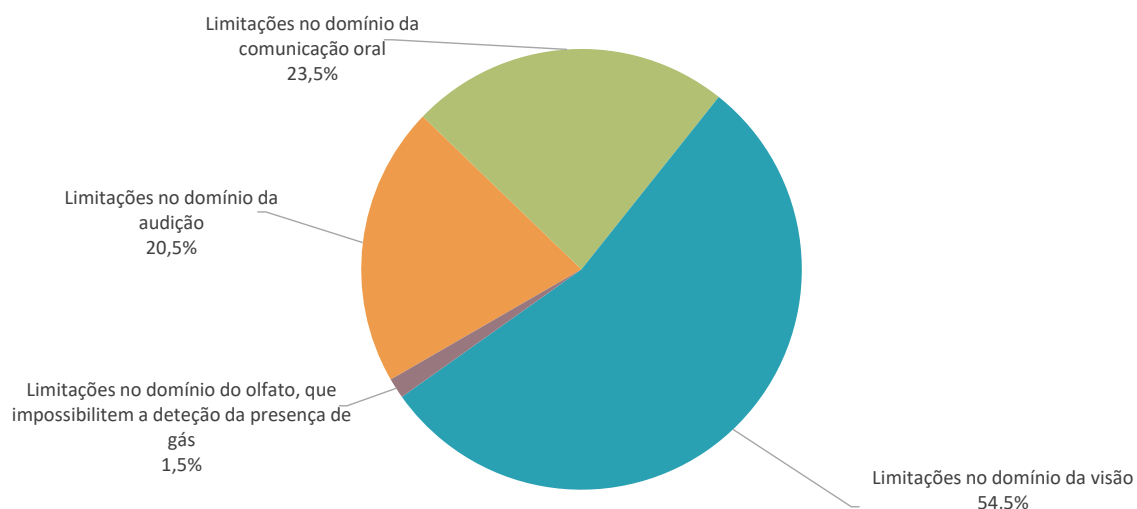
Quadro 8-2 – Clientes com necessidades especiais, por categoria

Clientes com necessidades especiais, por categoria	
Limitações no domínio da visão	329
Limitações no domínio da audição	124
Limitações no domínio da comunicação oral	142
Limitações no domínio do olfato, que impossibilitem a deteção da presença de GN	9
Total	604

Houve um aumento significativo no número de clientes com necessidades especiais, face ao valor de 2022 (467).

Na Figura 8-1 apresenta-se a distribuição de clientes com necessidades especiais pelas respetivas categorias, para o conjunto dos operadores de redes no setor elétrico e no setor do gás.

Figura 8-1 – Proporção das categorias de clientes com necessidades especiais (ORD)



Em 2023 houve um aumento da proporção de clientes com limitações no domínio da comunicação oral, e dos clientes com limitações no domínio do olfato, que, em 2022, representavam 15% e 0,9%, respetivamente.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Os clientes com limitações no domínio da visão mantêm-se como a maior parcela do total de clientes com necessidades especiais, no entanto, em 2023 verificou-se um aumento da proporção de clientes com limitações no domínio da comunicação oral e no domínio do olfato. O número absoluto de clientes com necessidades especiais também aumentou face a 2022, representando um maior esforço de comunicação desta matéria por parte dos comercializadores junto dos seus clientes.

9 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 9-1 apresenta os valores do indicador geral para os comercializadores com mais de 60 000 clientes, e a Figura 9-2 os valores para os comercializadores com menos de 60 000 clientes.

Figura 9-1 – Percentagem de respostas até 15 dias úteis a pedidos de informação apresentados por escrito
(comercializadores com mais de 60 000 clientes)

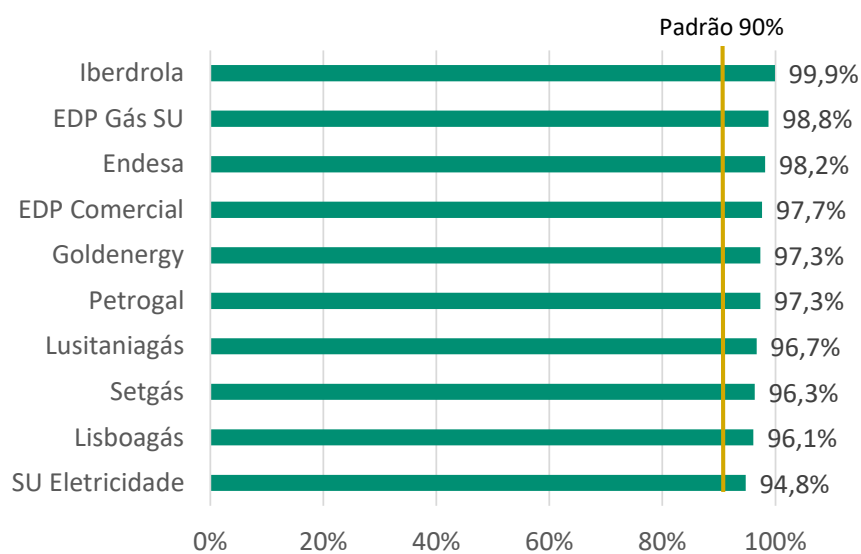
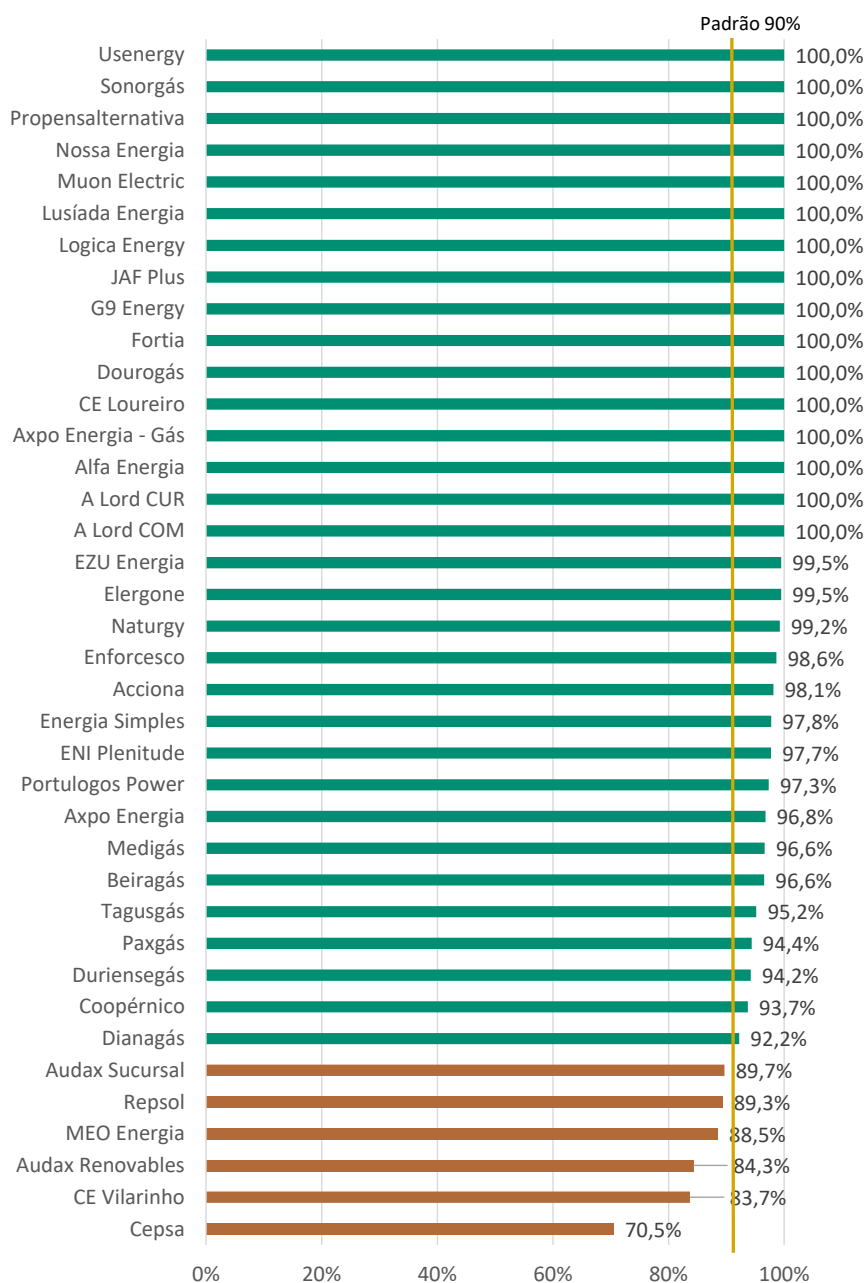


Figura 9-2 – Percentagem de respostas até 15 dias úteis a pedidos de informação apresentados por escrito
(comercializadores com menos de 60 000 clientes)



Globalmente, o valor do indicador geral para os comercializadores foi de 97,0%, valor muito superior ao registado em 2023 (85,3%). O tempo médio de resposta foi de 2,5 dias úteis, uma clara melhoria face aos 13,1 dias úteis registados em 2023.

ORD

Apresentam-se, seguidamente, os valores do indicador para os ORD, separando entre os de maior dimensão (Figura 9-3) e os de menor dimensão (Figura 9-4).

Figura 9-3 – Percentagem de respostas até 15 dias úteis a pedidos de informação apresentados por escrito
(ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)

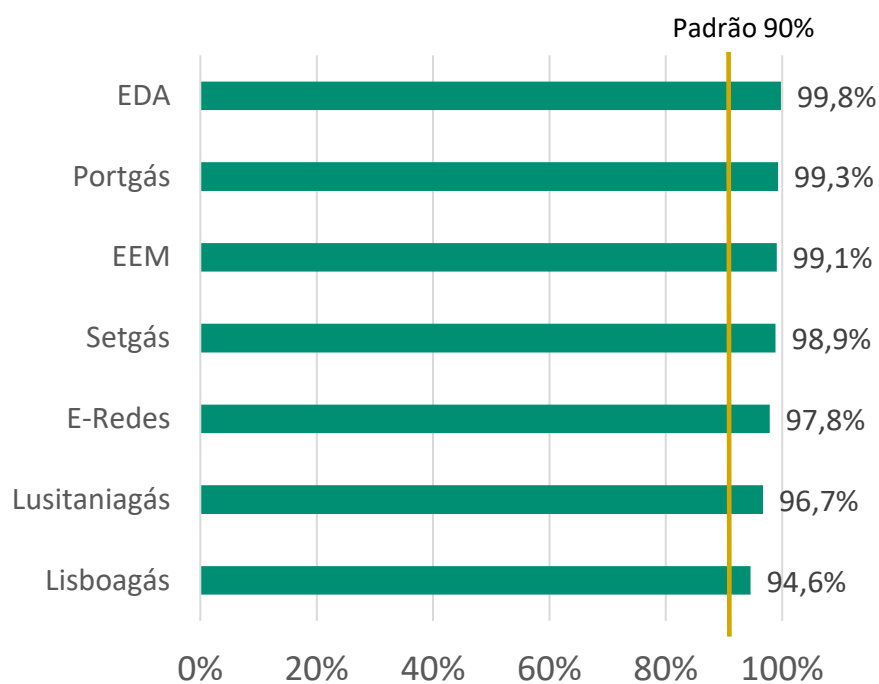
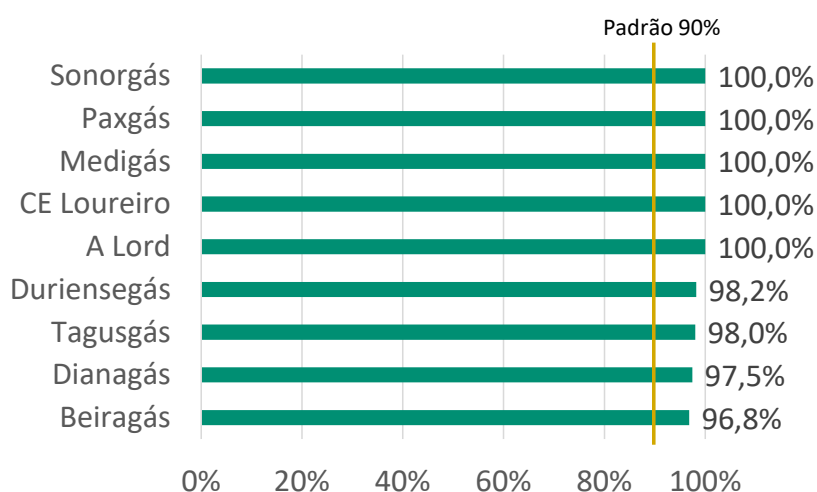


Figura 9-4 – Percentagem de respostas até 15 dias úteis a pedidos de informação apresentados por escrito
(ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)



Globalmente, o indicador geral para os ORD foi de 98,1% e o tempo médio de resposta foi de 2,7 dias úteis, valores muito próximos dos registados em 2022 (98,7% e 2,5 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 398 pedidos de informação por escrito, tendo já respondido a todos. O tempo médio de resposta foi de 1,1 dias úteis.

A REN - Rede Eléctrica Nacional recebeu 327 pedidos de informação por escrito, tendo respondido, à data de reporte da informação, a 313. O tempo médio de resposta foi de 8,2 dias úteis.

A REN Atlântico recebeu 1 pedido, já respondido. O tempo de resposta foi de 11 dias úteis.

A REN Armazenagem não recebeu pedidos de informação em 2023.

Temas

COMERCIALIZADORES E ORD

As duas figuras seguintes resumem a distribuição dos temas dos pedidos de informação por escrito apresentados junto dos comercializadores (Figura 9-5) e dos ORD (Figura 9-6).

Figura 9-5 - Temas dos pedidos de informação apresentados junto dos comercializadores

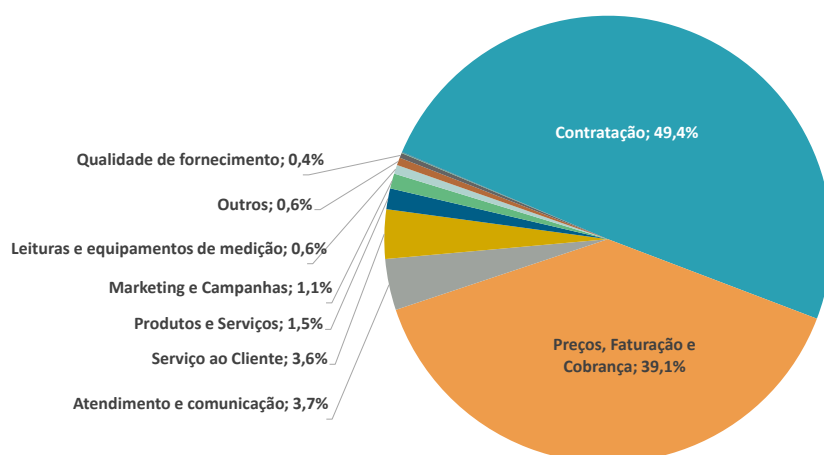
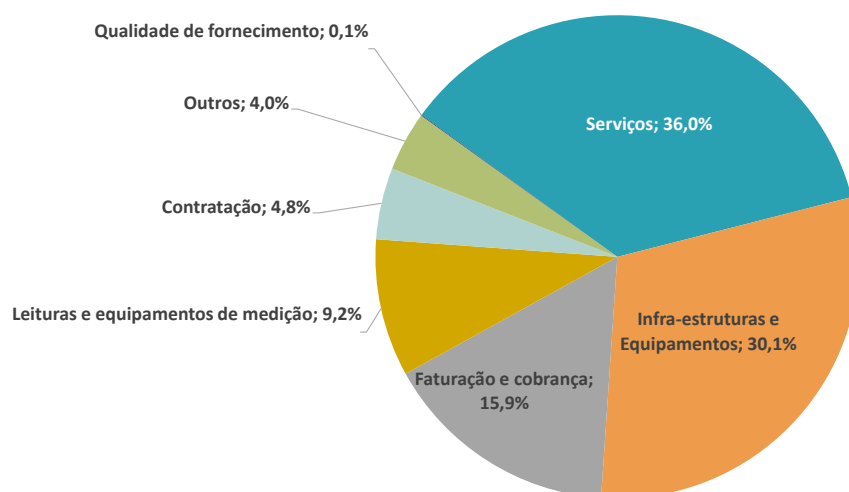


Figura 9-6 - Temas dos pedidos de informação apresentados junto dos ORD



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” (42%), seguido de “IntERRUPTIBILIDADE” (38%).

No caso da REN Gasodutos, os pedidos de informação distribuem-se entre “Comercial” com 51% e “Técnico” com 49%.

A REN Atlântico reporta que o tema do único pedido de informação foi “Técnico”.

Tal como referido anteriormente, a REN Armazenagem não recebeu pedidos de informação por escrito em 2023.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

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

No que respeita aos comercializadores, registaram-se alguns incumprimentos por parte de alguns comercializadores de menor dimensão.

10 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 através do 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 2023, apresentam-se, da Figura 10-1 à Figura 10-4, 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 10-1 – Percentagem de reclamações respondidas dentro do prazo, percentagem de comunicações intercalares e tempo médio de resposta (comercializadores com mais de 60 000 clientes)

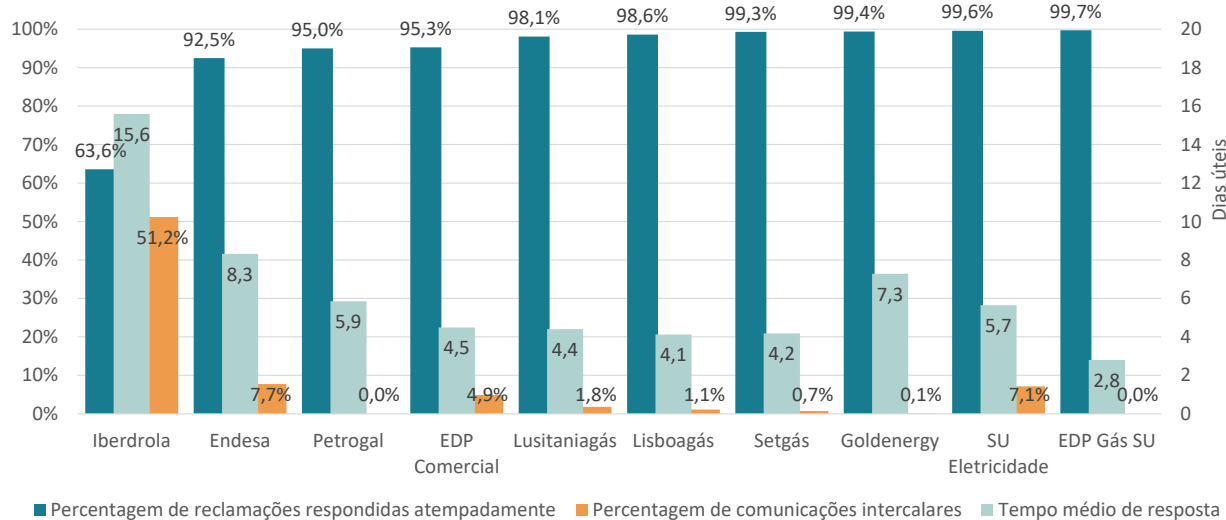


Figura 10-2 – Percentagem de reclamações respondidas dentro do prazo, percentagem de comunicações intercalares e tempo médio de resposta (comercializadores com menos de 60 000 clientes)

	Percentagem de reclamações respondidas atempadamente	Percentagem de comunicações intercalares	Tempo médio de resposta
Audax Sucursal	64,5%	4,6%	12,6
Repsol	69,9%	0,0%	14,8
Audax Renovables	72,2%	0,0%	4,7
Axpo Energia*	85,1%	ND	ND
Naturgy	89,4%	0,0%	5,6
Acciona	91,1%	15,8%	2,2
Tagusgás	97,5%	1,9%	3,9
Beiragás	98,2%	1,5%	4,0
Duriensegás	98,3%	1,6%	4,2
Energia Simples	98,6%	0,0%	0,0
A Lord COM	100,0%	0,0%	5,0
A Lord CUR	100,0%	0,0%	5,0
Alfa Energia	100,0%	0,0%	1,8
CE Loureiro	100,0%	0,0%	2,0
CE Vilarinho	100,0%	0,0%	1,4
CEVE COM	100,0%	0,0%	0,0
CEVE CUR	100,0%	0,0%	0,0
Coopérnico	100,0%	0,0%	8,0
Dianagás	100,0%	0,0%	4,0
Dourogás	100,0%	0,0%	1,9
Elergone	100,0%	0,0%	3,5
Enforcesco	100,0%	0,0%	0,0
ENI Plenitude	100,0%	0,4%	14,4
EZU Energia	100,0%	0,0%	11,0
G9 Energy	100,0%	0,0%	0,0
JAF Plus	100,0%	0,0%	3,0
Logica Energy	100,0%	0,0%	0,0
Medigás	100,0%	0,0%	4,5
MEO Energia	100,0%	4,4%	4,3
Muon Electric	100,0%	0,0%	0,0
Paxgás	100,0%	0,0%	4,0
Portulogos Power	100,0%	0,0%	5,2
Propensalternativa	100,0%	0,0%	4,4
Usenergy	100,0%	0,0%	3,0

Nota:* Dados disponíveis da Axpo Energia obtidos a partir do respetivo relatório da qualidade de serviço.

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 10-3 – Percentagem de reclamações respondidas dentro do prazo, percentagem de comunicações intercalares e tempo médio de resposta (ORD com mais de 60 000 clientes)

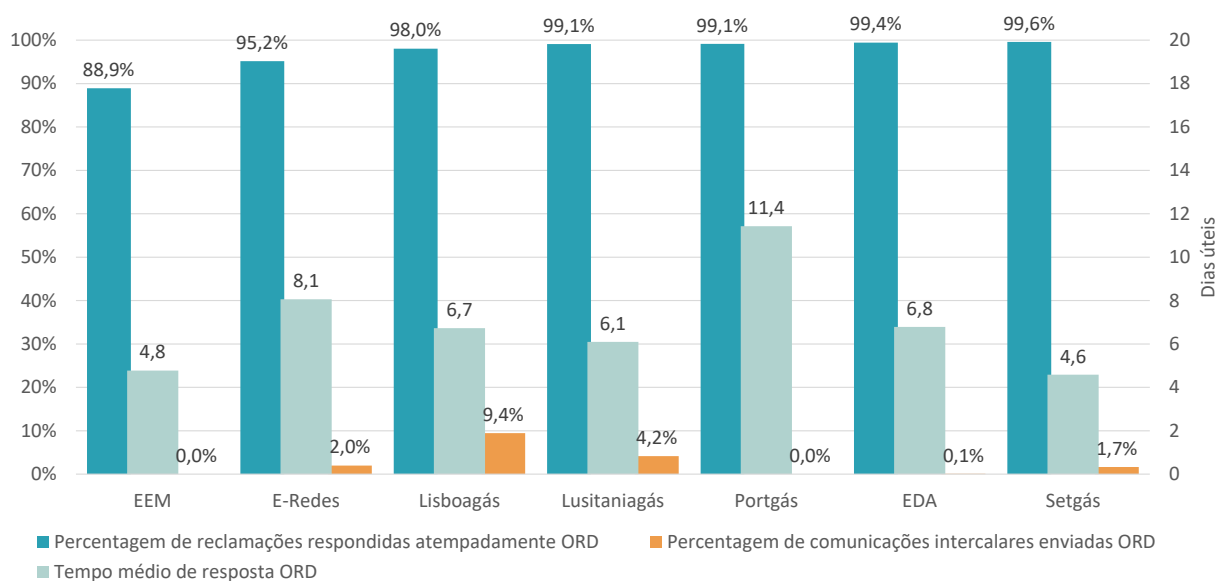
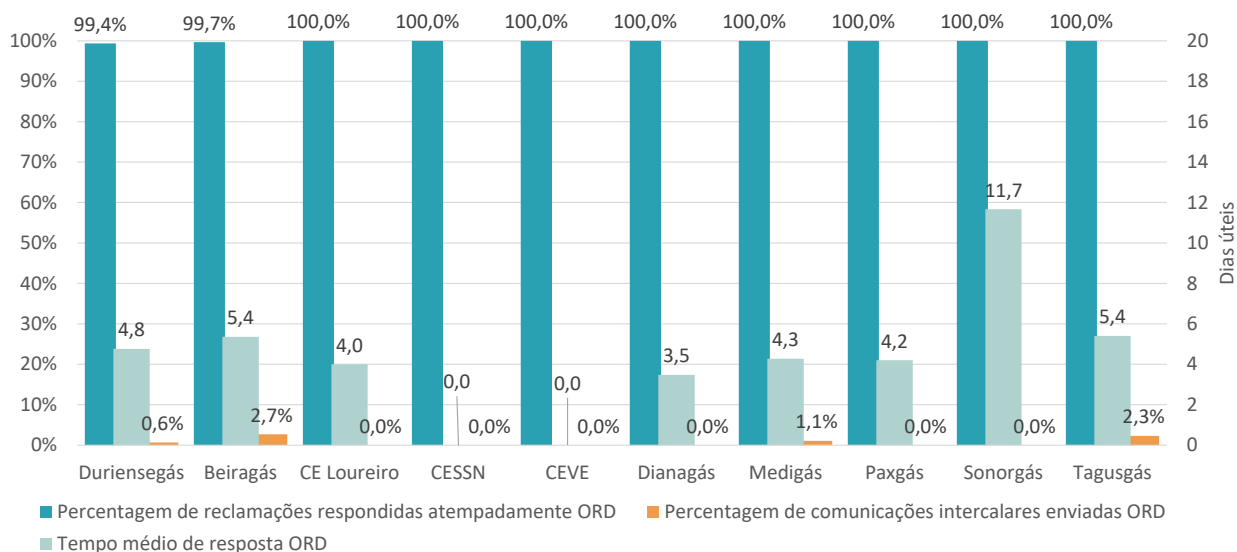


Figura 10-4 – Percentagem de reclamações respondidas dentro do prazo, percentagem de comunicações intercalares e tempo médio de resposta (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)



Globalmente, a percentagem de reclamações respondidas a tempo pelos comercializadores e pelos ORD foi de 94% e 95%, respetivamente. Recorde-se que, em 2022, estes valores foram 89% e 97%. O tempo médio de resposta em 2023 foi de 7,1 dias úteis para os comercializadores e de 7,8 dias úteis para os ORD. Em 2022, estes valores foram, respetivamente, 8,2 dias úteis e 6,7 dias úteis.

O número de reclamações por cada 1000 clientes (comercializadores) ou pontos de entrega (ORD) foi de 22,2 nos comercializadores, e de 6,7 nos ORD.

No que respeita ao envio de comunicações intercalares, globalmente os comercializadores enviaram cerca de 71 por cada 1000 reclamações respondidas (117 em 2022) e os ORD enviaram aproximadamente 23 por cada 1000 reclamações respondidas (9 em 2022).

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

A REN Gasodutos recebeu 68 reclamações (todas referentes à atividade de Gestão Global do Sistema), tendo respondido à totalidade. O tempo médio de resposta foi de 0,8 dias úteis.

A REN – Rede Eléctrica Nacional recebeu 107 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 99. O tempo médio de resposta foi de 6,5 dias úteis.

A REN Atlântico recebeu duas reclamações, tendo respondido a todas. O tempo médio de resposta foi de 0,5 dias úteis.

A REN Armazenagem não recebeu reclamações em 2023.

Temas

COMERCIALIZADORES E ORD

A Figura 10-5 ilustra a distribuição dos temas das reclamações recebidas pelos comercializadores e a Figura 10-6 a distribuição dos temas das reclamações recebidas pelos ORD.

Figura 10-5 – Temas das reclamações apresentadas junto dos comercializadores

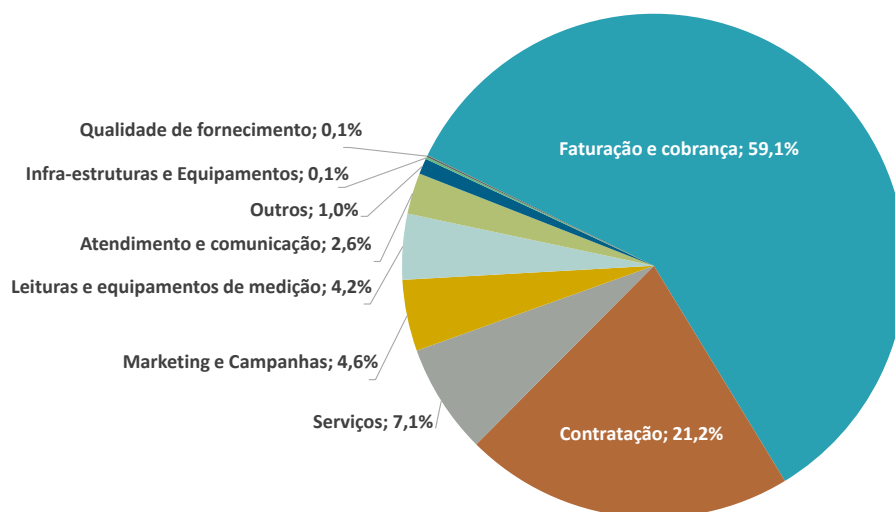
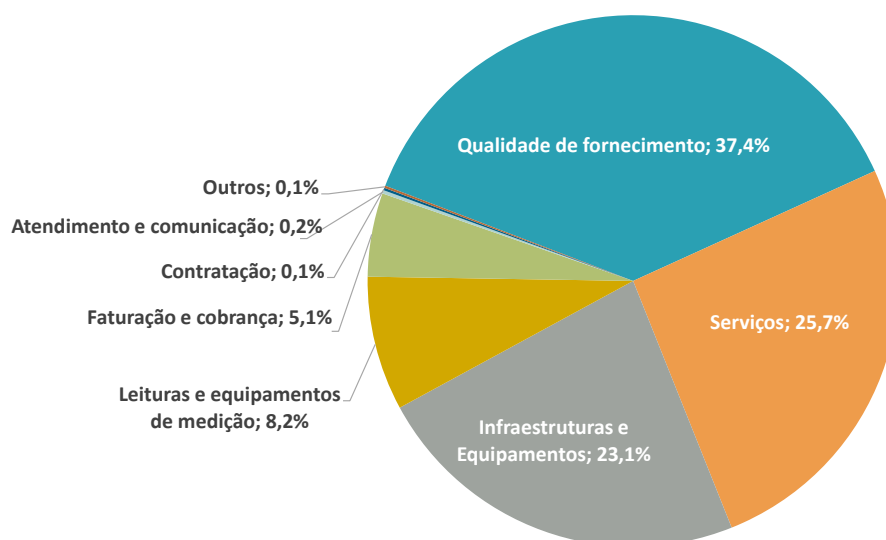


Figura 10-6 – Temas das reclamações apresentadas junto dos ORD



Os temas mais reclamados junto dos comercializadores são os relacionados com a faturação e cobrança, seguido de contratação. Nos ORD os temas mais reclamados dizem respeito à qualidade de fornecimento, aos serviços prestados e às infraestruturas e equipamentos.

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 36%, seguido de “Compensador síncrono” com 17% e “Contagens”, com 13%.

Para a REN Gasodutos apenas existem dois temas: “Técnico”, com 69%, e “Comercial” com 31%.

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

Tal como referido anteriormente, a REN Armazenagem não recebeu reclamações em 2023.

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.

Em 2023, os pedidos de intervenção da ERSE no tratamento de reclamações representaram 1,7% do total de reclamações recebidas pelos comercializadores e ORD.³

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

A grande maioria das reclamações a comercializadores ou ORD são respondidas atempadamente, tal como verificado no ano anterior.

1,7% do total de reclamações recebidas pelos comercializadores e pelos ORD foi alvo de recurso para a ERSE.

³ Apenas dentro do universo de entidades que foram alvo de recursos à ERSE.

11 ATIVAÇÃO E DESATIVAÇÃO DO FORNECIMENTO

ENQUADRAMENTO

Considera-se como ativação de fornecimento a realização pelo ORD das operações necessárias para o início do fornecimento a uma instalação de utilização que não esteja a ser abastecida, na sequência da celebração de um contrato de fornecimento com um comercializador.

A desativação de fornecimento consiste na realização pelo ORD das operações necessárias para o fim do fornecimento a uma instalação de utilização que esteja a ser abastecida, na sequência da denúncia, por iniciativa do cliente, de um contrato de fornecimento com um comercializador.

Os operadores de redes de distribuição devem garantir disponibilidade de agenda que permita a marcação da visita combinada para ativação ou desativação de fornecimento para um dos três dias úteis seguintes ao momento do agendamento pelo comercializador. Esta obrigação aplica-se apenas a operações relativas a instalações em baixa tensão, no setor elétrico, e a ativações de fornecimento a consumidores, no setor do gás.

Esta obrigação destina-se a ações simples, que necessitem da presença do cliente e para as quais o cliente não indicou uma data específica da sua preferência. Estão assim excluídas desta análise as operações realizadas remotamente.

A disponibilidade de agenda é um compromisso entre a empresa e o cliente e que se traduz num indicador individual. O incumprimento por parte do ORD da disponibilidade de agenda confere ao cliente o direito a uma compensação no valor de 20 euros. O pagamento da compensação deve ser feito sem necessidade de o cliente o solicitar e, o mais tardar, na faturação seguinte após 45 dias da ocorrência da situação que o determina.

No âmbito da revisão regulamentar ⁴ foram introduzidas algumas alterações no que respeita às ativações de fornecimento efetuadas remotamente.

No setor do gás, e nas situações em que a ativação de fornecimento dependa de inspeção prévia a efetuar por entidade inspetora de gás, foi introduzida a alteração que confere ao cliente o direito de escolher se quer ser o próprio a tratar da coordenação que garanta a presença em simultâneo do operador de rede e da entidade inspetora de gás, ou se será efetuada pelo seu comercializador ou pelo respetivo operador de rede de distribuição.

No que respeita ao setor elétrico, estabelece-se que as operações devem, sempre que possível, ser efetuadas de modo remoto. No caso de instalações em BTN, os operadores de redes de distribuição devem

⁴ Consulta Pública n.º 113.

realizar as ativações remotas de fornecimento no prazo de 24 horas a partir da receção da solicitação do comercializador, caso o cliente não tenha indicado uma data preferencial; ou 24 horas a partir da hora e data preferencial indicada pelo cliente, ao comercializador. Caso o cliente indique urgência na sua realização deverá ser cumprido o prazo de três horas a partir da receção da solicitação do comercializador.

Na hipótese de a ativação remota não ter sido realizada nos prazos anteriores, o operador de rede deve, num intervalo de tempo máximo de 24 horas a partir do final do período estabelecido para a ativação remota do fornecimento, informar o cliente, diretamente ou através do respetivo comercializador, de que pode marcar uma visita combinada para a realização da ativação ou de que pode optar por nova tentativa remota.

A próxima edição deste relatório, já com informação consolidada sobre 2024, terá em consideração esta alteração.

CARACTERIZAÇÃO

Ativação de fornecimento

A Figura 11-1 e a Figura 11-2 mostram as percentagens de agendamentos, para ações simples, para os quais o ORD teve disponibilidade de agenda num dos três dias úteis seguintes ao momento do agendamento, bem como a percentagem, face ao total de agendamentos, de solicitações para data posterior.

Figura 11-1 – Disponibilidade de agendamento de ativações e solicitações para data posterior a três dias úteis

(ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)

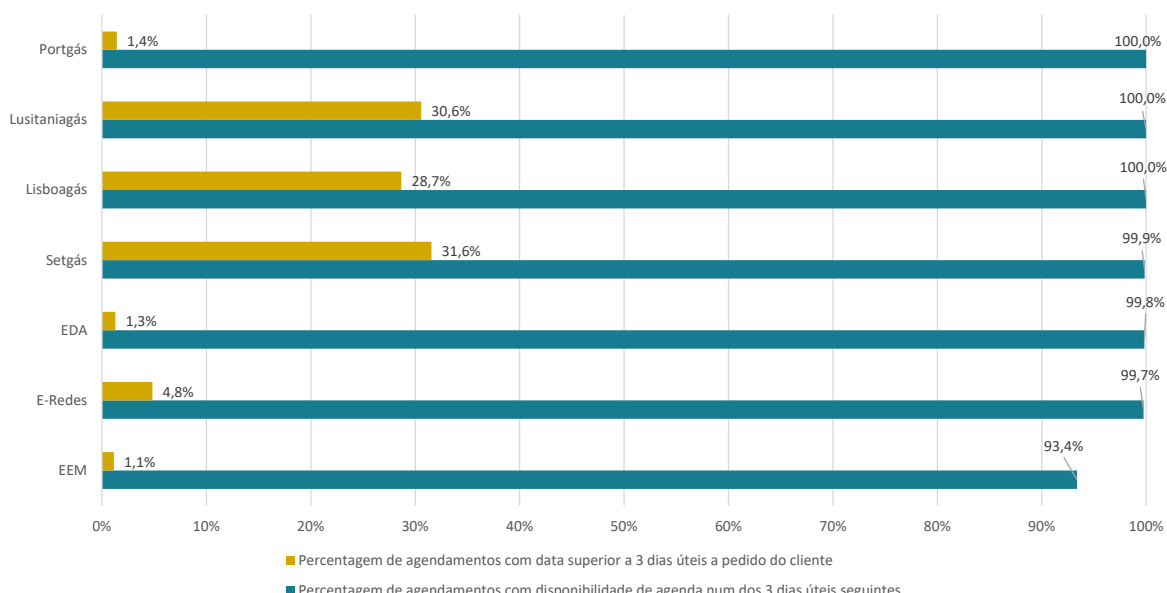
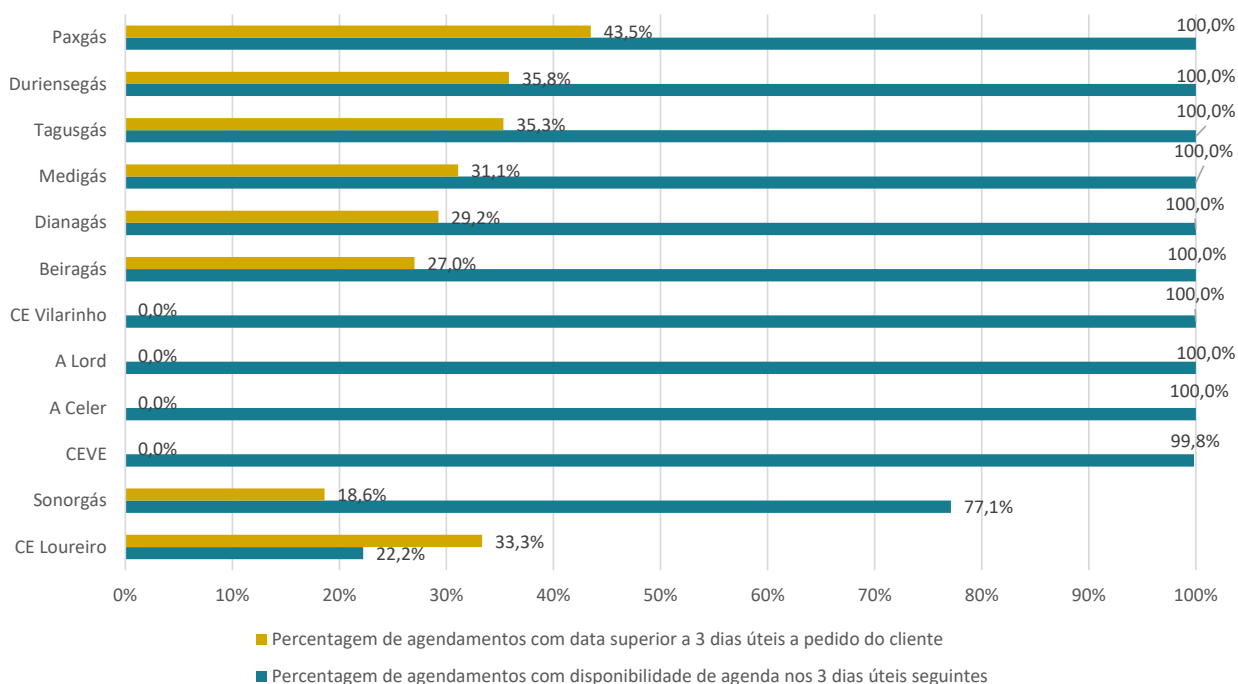


Figura 11-2 – Disponibilidade de agendamento de ativações e solicitações para data posterior a três dias úteis (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)



Nota: De acordo com o reportado, a C.E. Vilarinho, A Lord, a CELER e a CEVE não tiveram situações de agendamento em que o cliente especificou uma data da sua preferência.

Globalmente, existiu, em 2023, disponibilidade de agenda para os três dias úteis seguintes à solicitação em 99% dos agendamentos de ativações de fornecimento (para situações simples), verificando-se que 12,2% dos agendamentos foram marcados, a pedido do cliente, para uma data posterior aos três dias úteis.

Desativação de fornecimento

Apresenta-se, seguidamente, na Figura 11-3 e na Figura 11-4, uma análise semelhante à acima realizada, agora aplicada às desativações de fornecimento.

Figura 11-3 – Disponibilidade de agendamento de desativações e solicitações para data posterior a três dias úteis (ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)

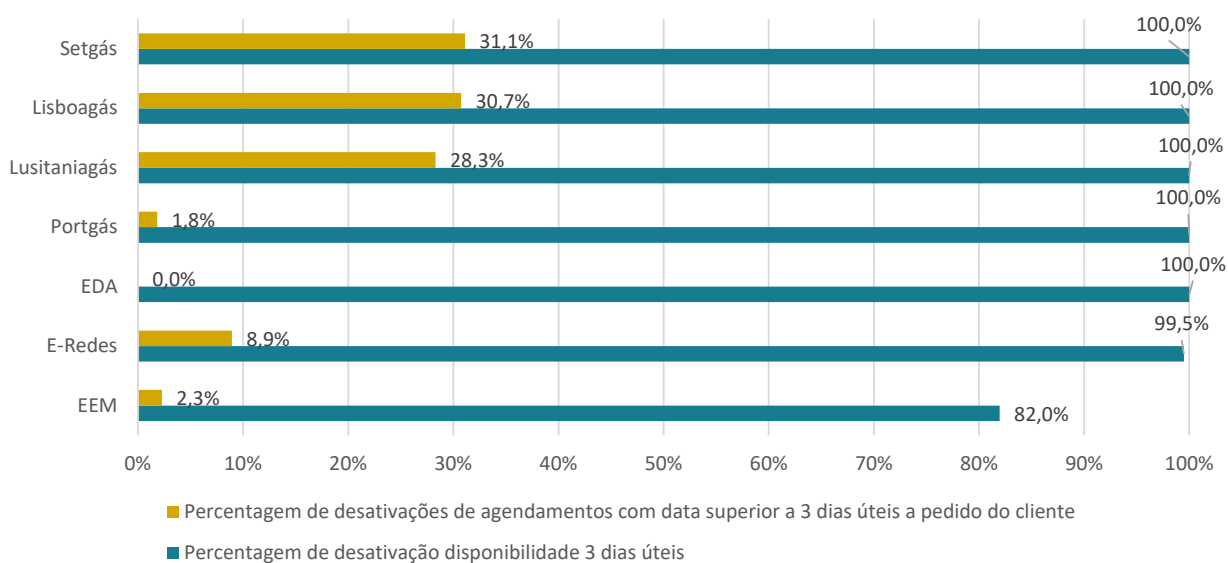
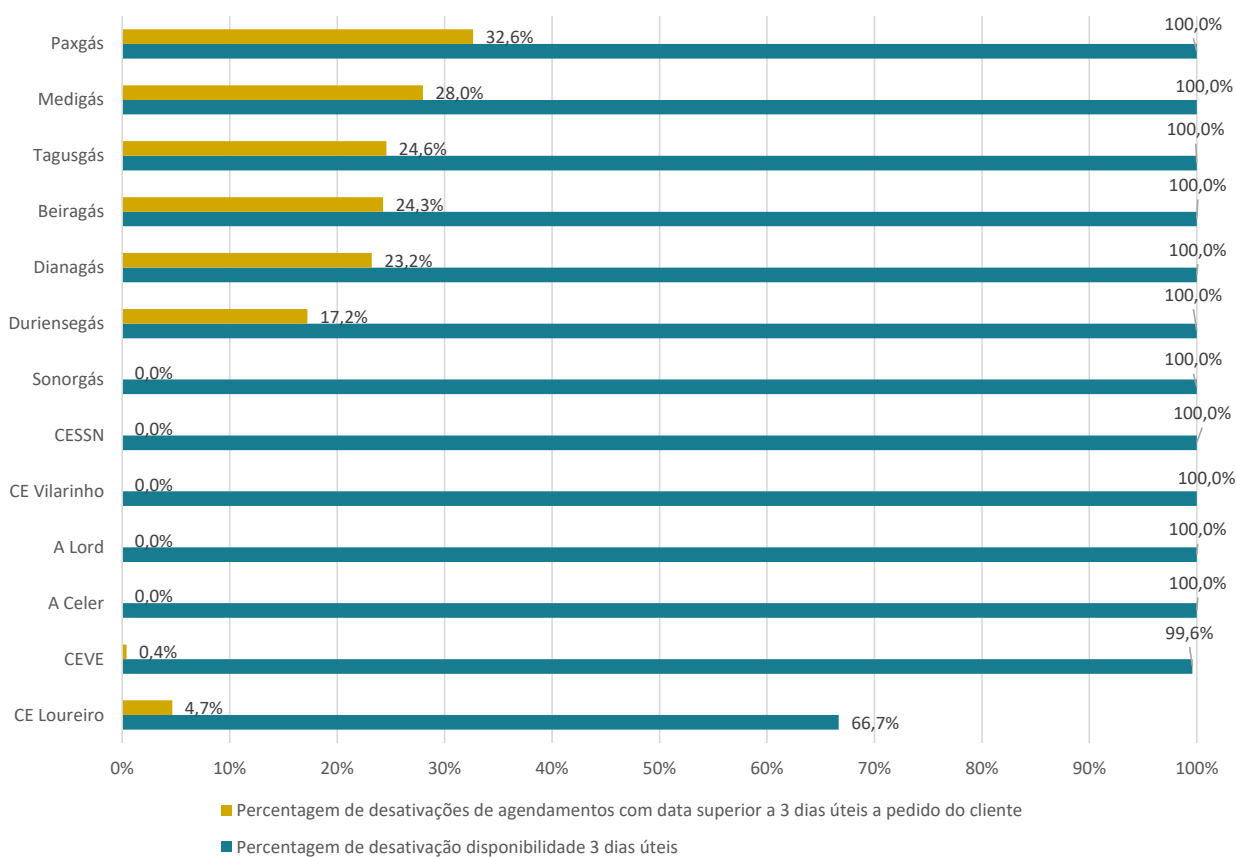


Figura 11-4 – Disponibilidade de agendamento de desativações e solicitações para data posterior a três dias úteis (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)



No conjunto dos ORD, existiu, em 2023, disponibilidade de agenda em 99,3% dos agendamentos de desativações, verificando-se que 15% dos agendamentos foram marcados para uma data posterior aos três dias úteis, a pedido do cliente.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Todos os operadores de redes de distribuição apresentam elevadas percentagens de disponibilidade de agenda para realização das ativações e desativações de fornecimento nas situações em que o cliente solicita que o serviço seja realizado logo que possível. Este resultado traduz-se em óbvios benefícios para os clientes.

Pode concluir-se que os operadores de redes de distribuição apresentam um desempenho globalmente positivo nestes serviços.

A introdução progressiva dos contadores em redes inteligentes no setor elétrico conduzirá a que a grande maioria das operações de ativação e desativação possa ser feita remotamente, com vantagens para os consumidores e para os ORD.

12 VISITA COMBINADA

ENQUADRAMENTO

Existem operações ou solicitações que obrigam a uma deslocação do operador da rede de distribuição à instalação do cliente. Nestas situações (das quais se excluem as assistências técnicas e as leituras que não sejam extraordinárias) é efetuada uma visita combinada, ou seja, uma visita agendada para um intervalo máximo de 2h30m. O agendamento da visita combinada é feito por acordo entre o cliente e o respetivo comercializador.

O cliente tem direito a uma compensação caso o período acordado não seja cumprido. No caso de a visita não ser possível por ausência do cliente na instalação, o ORD tem direito a receber uma compensação.

Existe também a possibilidade de desmarcar ou reagendar a visita, quer pela empresa quer pelo cliente, por um canal que garanta a tomada de conhecimento imediata da outra parte, e até às 17h00 do dia útil anterior.

O cliente deve ser previamente informado de todos os encargos associados à visita combinada, bem como do direito a eventuais compensações. Nas situações de desmarcação ou reagendamento dentro do prazo, não existe direito a compensação.

CARACTERIZAÇÃO

A análise relativa ao tema das visitas combinadas incide no cumprimento do intervalo de tempo combinado para o início da visita e nos cancelamentos e reagendamentos de visitas.

CUMPRIMENTO DO INTERVALO COMBINADO

A Figura 12-1 e a Figura 12-2 apresentam as percentagens de visitas combinadas iniciadas dentro do prazo acordado.

Figura 12-1 – Percentagem de visitas combinadas iniciadas dentro do intervalo de tempo acordado (ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)

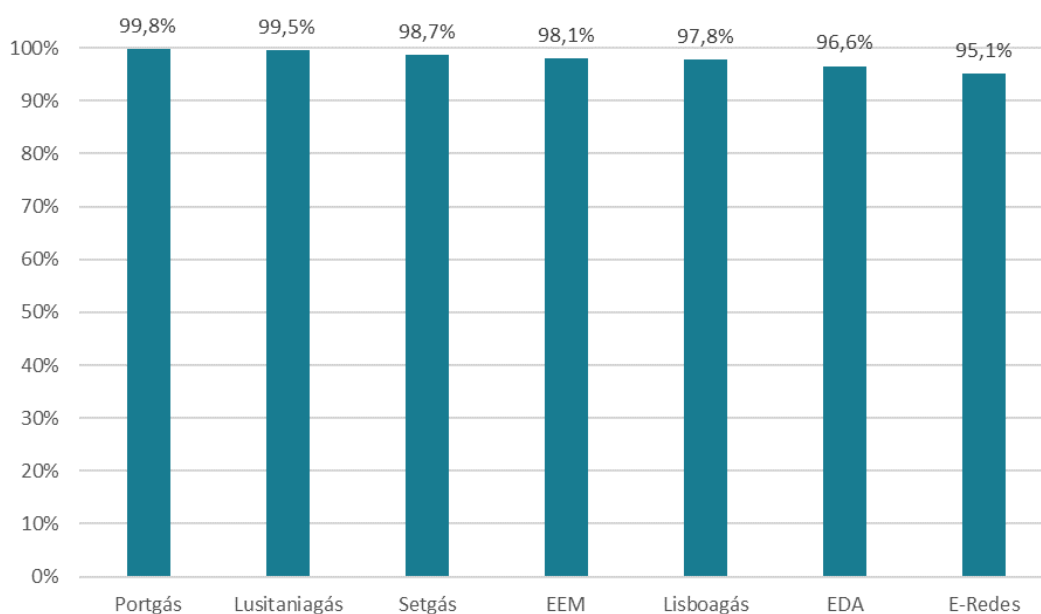
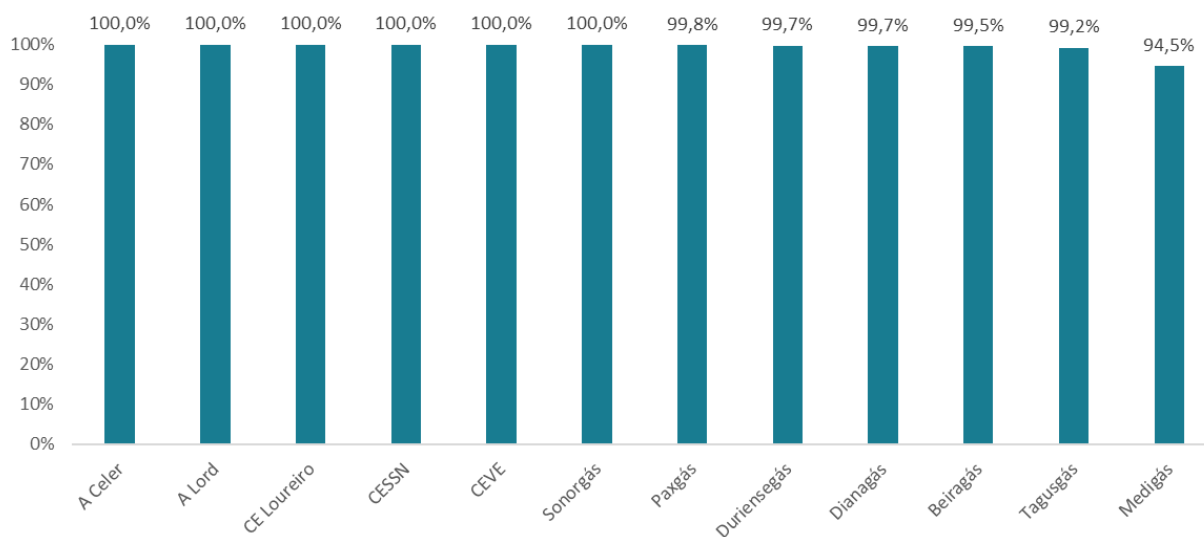


Figura 12-2 – Percentagem de visitas combinadas iniciadas dentro do intervalo de tempo acordado (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)



CANCELAMENTOS E REAGENDAMENTOS

A Figura 12-3 e a Figura 12-4 apresentam a proporção de cancelamentos e reagendamentos face ao total de visitas combinadas. São utilizadas escalas – de 0% a 12% e de 0% a 2% - para facilitar a visualização.

Figura 12-3 – Percentagem de cancelamentos e reagendamentos (ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)

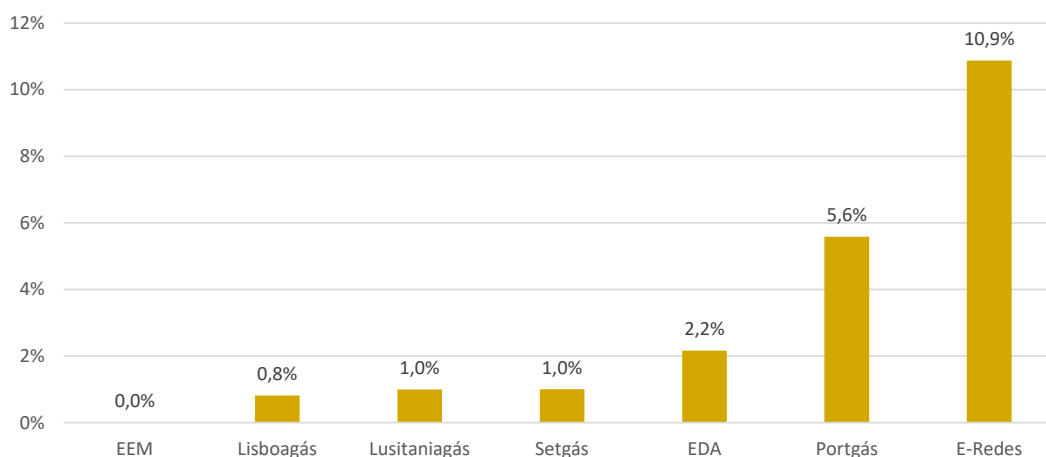
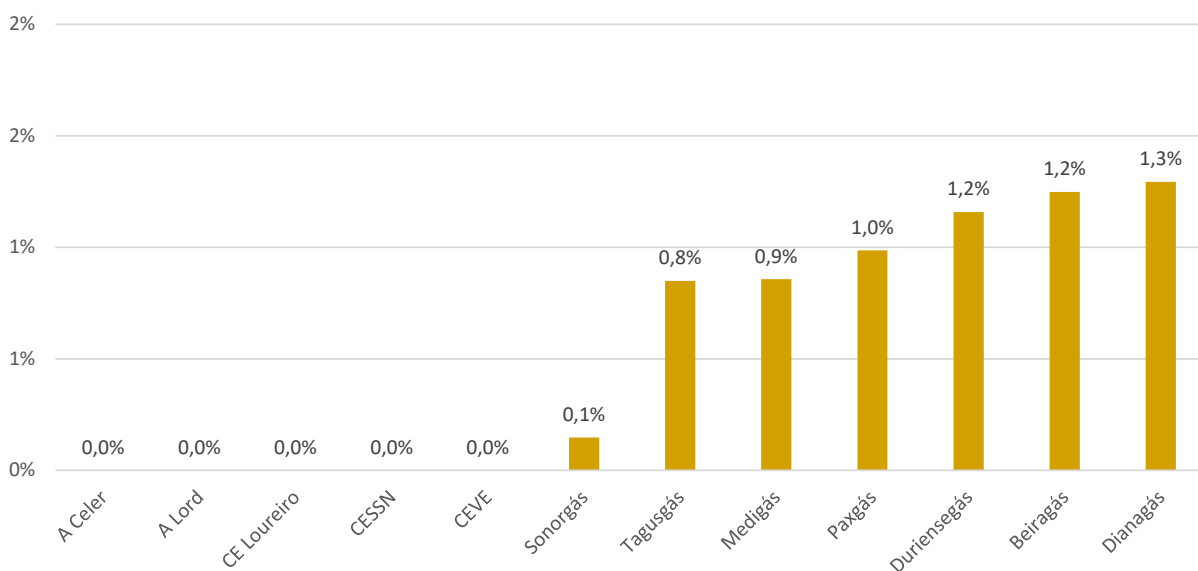


Figura 12-4 – Percentagem de cancelamentos e reagendamentos (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)



Globalmente, a percentagem de visitas combinadas iniciadas dentro do intervalo de tempo combinado foi de 96%. A percentagem de cancelamentos e reagendamentos foi de, aproximadamente, 9%.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Quer no que respeita ao cumprimento do intervalo de tempo para as visitas combinadas, quer no que concerne aos cancelamentos e reagendamentos, verifica-se um bom desempenho do conjunto dos operadores de redes de distribuição. A grande maioria das visitas combinadas ocorre no intervalo previsto.

A maior penetração dos contadores integrados em rede inteligente no setor elétrico conduz a que o número de visitas combinadas diminua, uma vez que se torna possível a realização de várias operações de forma remota, com claras vantagens para os consumidores.

13 FREQUÊNCIA DA LEITURA LOCAL DE EQUIPAMENTOS DE MEDIÇÃO

ENQUADRAMENTO

A frequência de leitura dos contadores é um tema que se reveste de grande relevância junto dos consumidores, pois a ausência de leitura conduz à faturação com recurso a estimativas, gerando dificuldade na compreensão da fatura e desconfiança relativamente aos valores faturados.

O desempenho dos ORD na recolha local de leituras é avaliado através de um indicador geral que tem em consideração o intervalo (número de dias) entre leituras do conjunto de contadores do ORD.

Para os ORD do setor elétrico, o indicador geral é calculado através do quociente entre o número de leituras locais com intervalo face à leitura local anterior inferior ou igual a 96 dias e o número total de leituras locais. É aplicável a todos os equipamentos de medição em BTN, independentemente da acessibilidade (no interior da habitação, em espaço comum do edifício, visível da via pública, etc.), e toma em consideração quer as leituras efetuadas pelos ORD quer as comunicadas pelos clientes ou pelos comercializadores. Reforça-se que não são consideradas as leituras recolhidas por telecontagem, tema avaliado no âmbito das redes inteligentes.

Os ORD do setor elétrico devem garantir que, anualmente, o valor do indicador é igual ou superior ao padrão de 92%.

Para os ORD do setor do gás, o indicador geral é calculado através do quociente entre o número de leituras locais com intervalo face à leitura local anterior inferior ou igual a 64 dias e o número total de leituras locais. Aplica-se aos equipamentos de medição de clientes com consumo anual inferior ou igual a 10 000 m³(n) e considera quer as leituras efetuadas pelo ORD quer as leituras comunicadas pelos clientes ou pelos comercializadores.

Os ORD do setor do gás com menos de 15% de contadores no interior da instalação do cliente devem garantir que, anualmente, o valor do indicador é igual ou superior ao padrão de 98%. Os restantes ORD do setor do gás devem garantir um valor anual do padrão de 96%⁵.

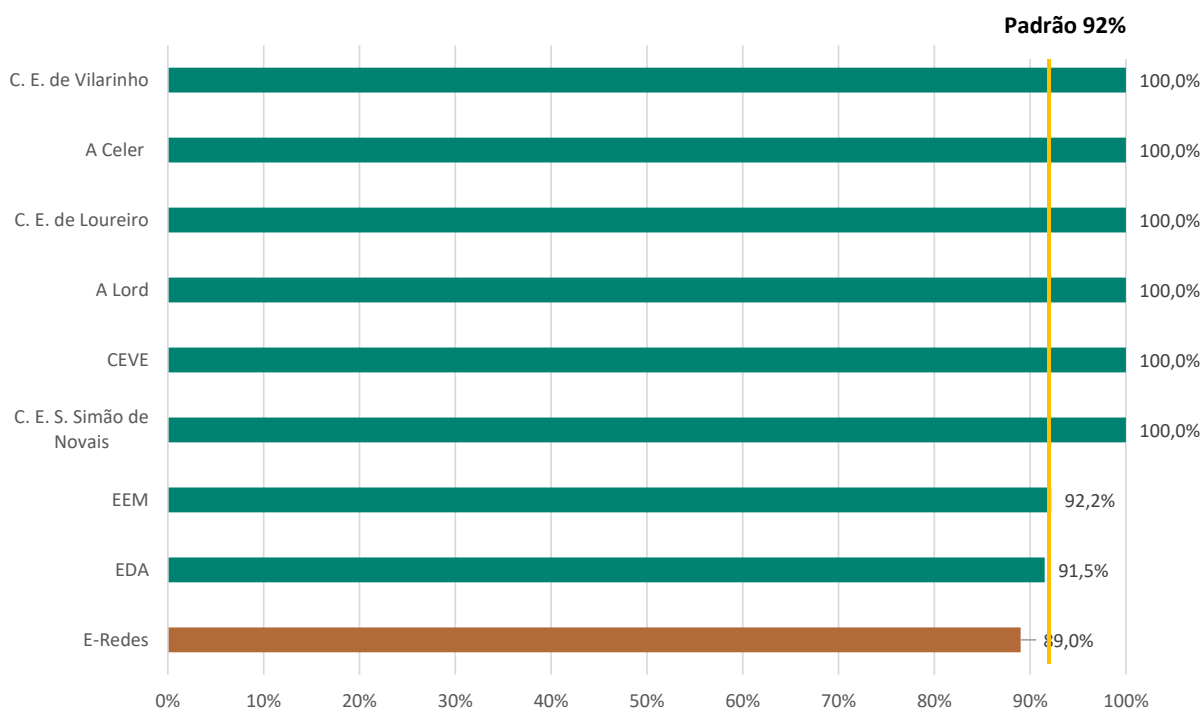
CARACTERIZAÇÃO

Apresentam-se, seguidamente, os valores do indicador geral, separando entre os ORD do setor elétrico (Figura 13-1) e os ORD do setor do gás (Figura 13-2), uma vez que se aplicam padrões e parâmetros diferentes a estes dois setores.

⁵ Alteração efetuada na [Consulta Pública n.º 113](#).

ORD DO SETOR ELÉTRICO

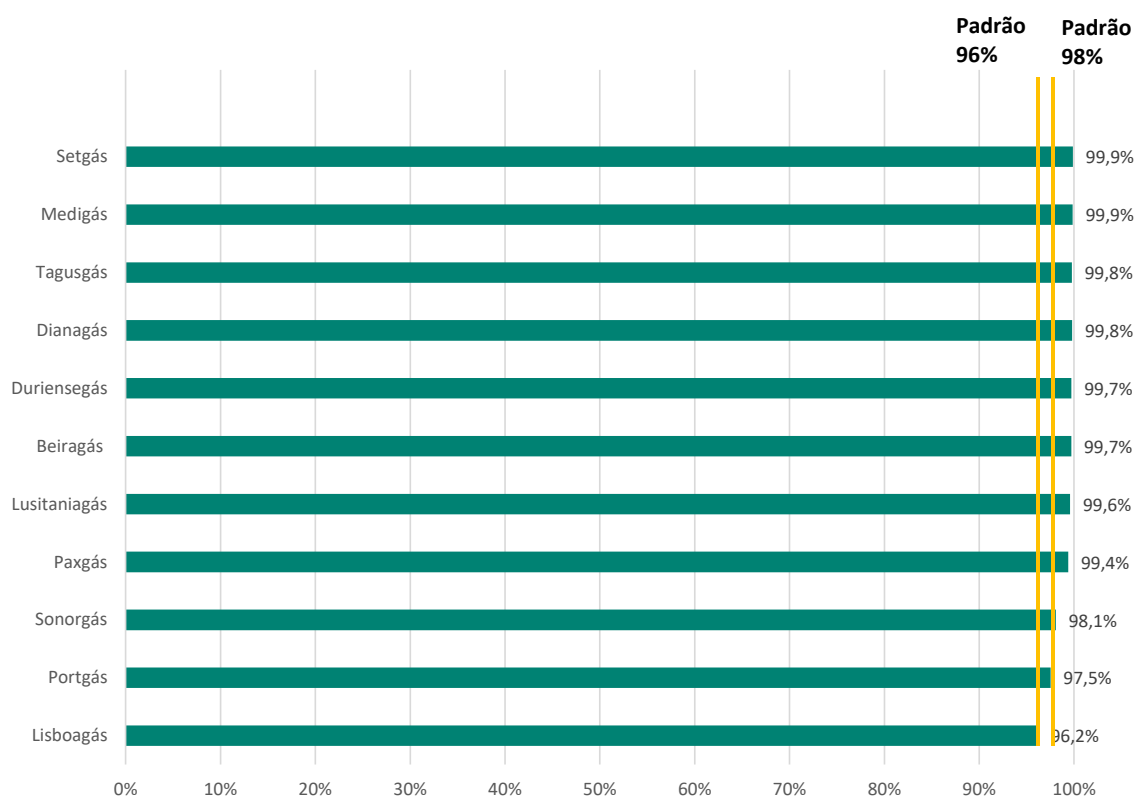
Figura 13-1 – Frequência de leitura (setor elétrico)



No que respeita ao setor elétrico, comparativamente ao ano de 2022, a EDA e a E-Redes registaram uma melhoria no cumprimento do padrão regulamentar. Todavia, a E-Redes ainda não conseguiu cumprir o padrão, informando que, com o crescente número de instalações com leituras remotas, o valor do indicador torna-se cada vez mais sensível aos casos em que o acesso ao equipamento de medição é complexo.

ORD DO SETOR DO GÁS

Figura 13-2 – Frequência de leitura (setor do gás)



Todas as empresas no setor do gás cumprem o padrão regulamentar.

A Portgás, apesar de cumprir o padrão, refere o facto de que o ano de 2023 foi particularmente exigente ao nível da execução das leituras dos contadores de gás, dada a elevada taxa de rotatividade de leitores, com repercussões adversas ao nível da taxa de eficácia das leituras e do esforço de formação das novas equipas.

A Lisboagás, que possui 15% ou mais dos contadores em difícil acesso, no interior da instalação, sendo necessária a presença do cliente para que a leitura seja efetuada pelo ORD, também cumpriu o padrão de 96% estabelecido para estes casos.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

A maioria dos operadores de rede de distribuição cumpriu o respetivo padrão definido para este indicador.

A empresa que não cumpriu apresentou razões específicas e concretas que permitem compreender o desempenho.

14 RESPOSTA A SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA

ENQUADRAMENTO

Entendem-se como situações de emergência aquelas em que se encontram em risco pessoas ou bens. Estas situações só se encontram definidas para o setor do gás.

A situação mais comum que origina chamadas para a linha de emergência é o cheiro a gás, que pode indiciar uma fuga.

Os operadores de redes de gás devem disponibilizar serviços de resposta a situações de emergência. Para além do tempo de espera no atendimento telefónico para reporte da situação, a resposta a situações de emergência é avaliada pelo tempo de chegada ao local, através de indicadores gerais.

No caso de emergências relativas à rede de transporte, o respetivo operador deve chegar ao local num tempo inferior ou igual a 90 minutos depois de receber uma comunicação, em pelo menos 80% das situações.

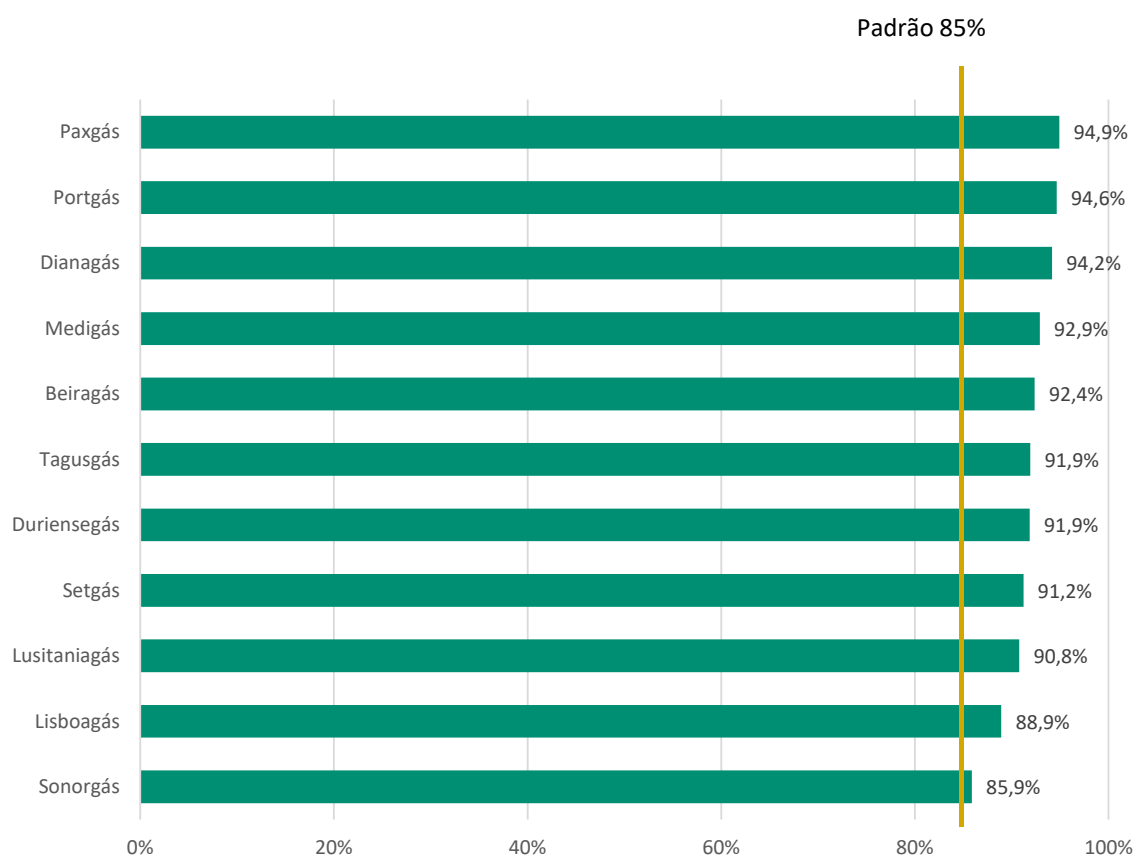
Para as redes de distribuição, os respetivos operadores devem demorar até 60 minutos a chegar ao local, pelo menos em 85% das situações.

CARACTERIZAÇÃO

Em 2023 não se registaram situações de emergência na rede de transporte.

A Figura 14-1 apresenta o desempenho dos ORD no que respeita ao indicador geral de resposta a situações de emergência.

Figura 14-1 – Percentagem de situações de emergência com chegada ao local até 60 minutos



Globalmente, os ORD chegaram atempadamente aos locais de emergência em 95,2% das situações.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Em 2023, todos os ORD apresentaram um desempenho superior ao padrão estabelecido, atingindo, globalmente um valor do indicador de 95,2%.

15 ASSISTÊNCIA TÉCNICA

ENQUADRAMENTO

Entende-se por assistência técnica o serviço prestado na verificação das condições de funcionamento da instalação de um cliente na sequência de uma comunicação de avaria.

A verificação pode ser feita localmente ou, sempre que possível, remotamente. Por regra, a assistência técnica respeita a avarias na alimentação individual da instalação, uma vez que existem outros meios para despistar avarias na rede a montante (ex. monitorização da rede, junção de informações resultantes da comunicação de outros clientes).

A alimentação individual da instalação do cliente consiste na infraestrutura por onde transita em exclusivo a energia elétrica consumida pelo cliente, no caso do setor elétrico, ou o gás consumido pelo cliente, no caso do setor do gás, e que termina na origem da instalação de utilização.

As entidades que recebam a comunicação de avaria devem realizar procedimentos de despiste e informar o cliente sobre a atuação mais adequada à situação descrita, de forma a verificar se é possível a atuação remota, se é necessária a deslocação ou se a situação é passível de resolução pelo cliente, por exemplo, no caso de um disjuntor disparado.

Nos casos em que o ORD decida ser necessária a deslocação, deve dar essa informação ao cliente e a chegada à instalação do cliente deve ocorrer nos seguintes prazos, após comunicação ao operador de rede de distribuição:

- Duas horas para clientes prioritários;
- Quatro horas para os restantes clientes.

Se o ORD não cumprir estes prazos, deve pagar uma compensação ao cliente. Por outro lado, se a avaria for na alimentação individual do cliente e não for da responsabilidade do ORD, este tem direito a uma compensação.

Quando a comunicação de avaria ocorra no período das 0h00 às 8h00, a contagem dos prazos inicia-se às 8h00, para os seguintes tipos de clientes:

- Clientes em baixa tensão normal que não sejam clientes prioritários, no setor elétrico;
- Consumidores que não sejam clientes prioritários, no setor do gás.

O ORD deve informar o cliente da hora limite a que poderá chegar à instalação do cliente e, se aplicável, da existência de um período de suspensão da contagem do tempo de chegada.

O cliente pode solicitar que a assistência técnica seja realizada fora dos prazos identificados, devendo, nessas situações, a assistência técnica passar a ser tratada como visita combinada.

CARACTERIZAÇÃO

Apresenta-se, seguidamente, uma caracterização do desempenho das empresas na prestação do serviço de assistência técnica a clientes prioritários e aos restantes clientes, através da percentagem de assistências técnicas com chegada ao local dentro dos prazos previstos.

Encontram-se, na Figura 15-1, os valores desta percentagem para os ORD com mais de 60 000 clientes, e na Figura 15-2 os valores para os restantes ORD.

Figura 15-1 – Percentagem de assistências técnicas com chegada ao local dentro dos prazos previstos (ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)

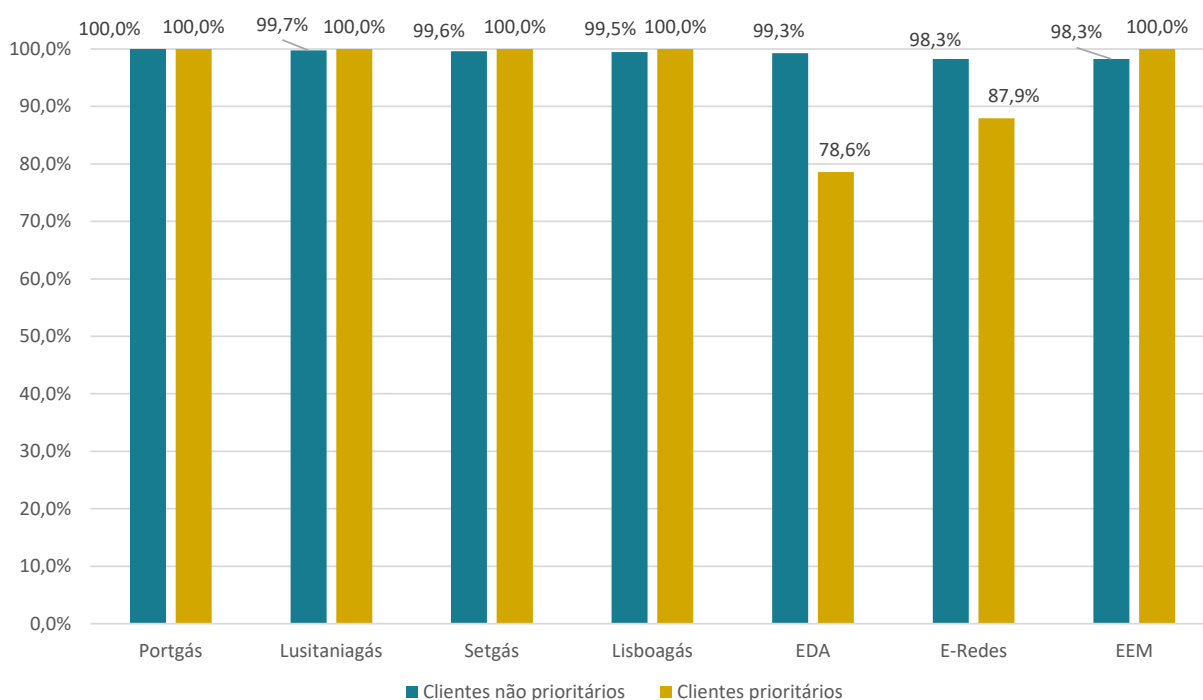
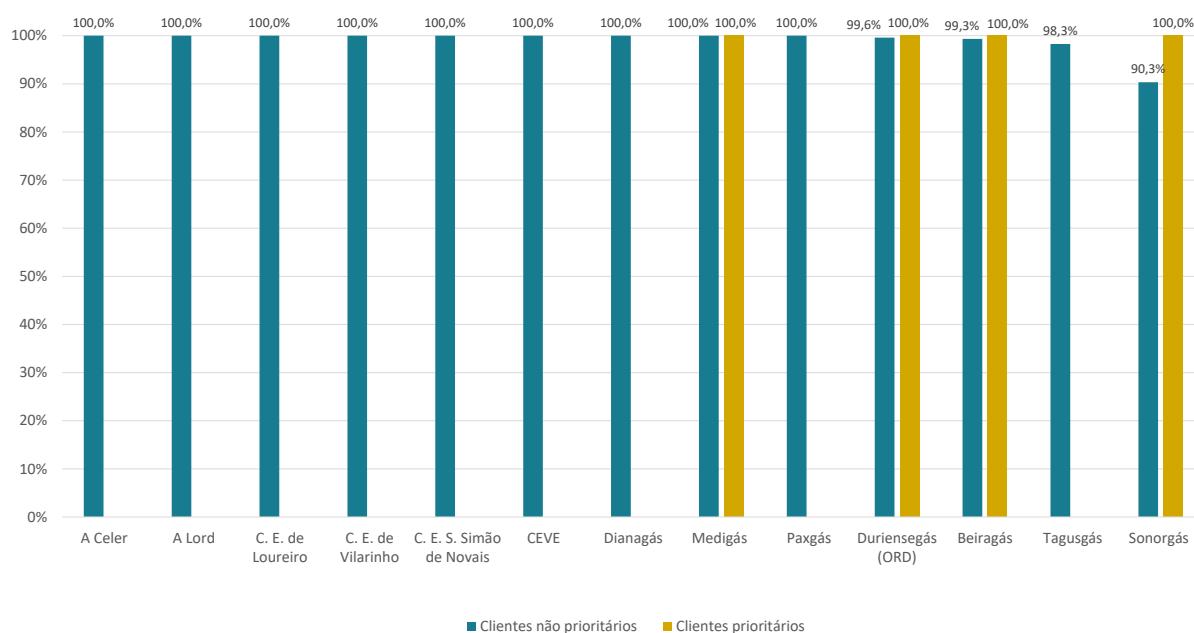


Figura 15-2 – Percentagem de assistências técnicas com chegada ao local dentro dos prazos previstos (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)



Nota: A Celer, A Lord, C.E. Loureiro, C.E. Vilarinho, CEASN, CEVE, Dianagás, Paxgás e Tagusgás não registaram ocorrências de assistências técnicas a clientes prioritários.

A E-Redes submeteu à ERSE três pedidos de evento excecional (EE), que solicitavam a exclusão do pagamento de eventuais compensações por incumprimento dos tempos de chegada ao local em assistências técnicas, os quais foram aprovados pela ERSE. As depressões Aline, Ciarán e Domingos, ocorridas em outubro e novembro de 2023, caracterizaram-se por ventos de intensidade excecional e forte precipitação, afetando as regiões centro, sul (depressão Aline) e norte (depressões Ciarán e Domingos). A E-Redes reportou um total de 70 assistências técnicas cujo tempo de chegada ao local foi afetado por estes eventos excecionais.

Verifica-se que os limites de tempo exigidos regulamentarmente são cumpridos na grande maioria dos casos. Recorde-se que o tempo de chegada para os clientes prioritários é metade do aplicável aos restantes clientes, o que cria uma maior exigência no seu cumprimento.

Em 2023, 49,5% de todas as comunicações de avarias originaram deslocações aos locais de consumo. Globalmente, o tempo médio de chegada aos locais foi de 79 minutos. A resolução das situações comunicadas sem necessidade de recorrer à deslocação à instalação do cliente é positiva, uma vez que permite a resolução imediata da avaria, reduz os custos do ORD, diminuindo também a probabilidade de o cliente pagar compensações nas situações em que a avaria é na instalação do próprio.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Os operadores de redes de distribuição respondem a situações de assistência técnica dentro dos prazos regulamentares na grande maioria das situações. As comunicações de avarias que obrigam a deslocações mantêm-se reduzidas face ao total de comunicações reportado. O tempo médio de chegada ao local é

inferior aos tempos máximos definidos regulamentarmente, o que evidencia não haver dificuldades no cumprimento do RQS nesta matéria.

16 RESTABELECIMENTO APÓS INTERRUPTÃO POR FACTO IMPUTÁVEL AO CLIENTE

ENQUADRAMENTO

Existem determinados factos imputáveis ao cliente que originam a interrupção do fornecimento, sendo o mais comum a falta de pagamento das faturas. O Regulamento de Relações Comerciais (RRC) ⁶ prevê que a interrupção do fornecimento por falta de pagamento, solicitada pelo comercializador, apenas pode efetivar-se após a concretização da redução da potência contratada para 1,15 kVA por fase. Esta regra aplica-se aos clientes em BTN. Com a revisão regulamentar de 2023, as obrigações relativas ao restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente previstas no RQS passaram a incluir a redução de potência acima descrita.

O restabelecimento do fornecimento após redução da potência contratada ou interrupção por facto imputável ao cliente deve ser realizado remotamente, quando as condições técnicas o permitam designadamente para cliente integrados em redes inteligentes, ou através da deslocação do operador de rede de distribuição à instalação do cliente. A diligência dos ORD e comercializadores no restabelecimento do fornecimento neste contexto é avaliada por um indicador individual, que determina que, após o momento da regularização da situação que originou a redução ou a interrupção, o cliente tem direito a ter o seu fornecimento restabelecido dentro de determinados prazos. O RQS fixa os seguintes prazos:

Setor Elétrico:

- Doze horas para clientes BTN;
- Oito horas para os restantes clientes;
- Quatro horas, caso o cliente solicite expressamente o serviço de restabelecimento urgente e pague o preço adicional estabelecido pela ERSE.

Setor do gás:

- Doze horas para consumidores;
- Oito horas para os restantes clientes;
- Quatro horas, caso o cliente solicite expressamente o serviço de restabelecimento urgente e pague o preço adicional estabelecido pela ERSE.

Os prazos respeitam as seguintes condições:

- A contagem suspende-se entre as 00h00 e as 8h00, exceto para clientes prioritários.
- Aplicam-se a situações em que o restabelecimento envolva ações simples por parte do ORD, caso contrário deverá ser tratado como visita combinada.

⁶ [Regulamento n.º 827/2023, de 28 de julho.](#)

Quando seja possível restabelecer remotamente o fornecimento, o ORD deve fazê-lo, após solicitação do comercializador, nos seguintes prazos:

- Três horas para restabelecimentos urgentes;
- Seis horas para os restantes restabelecimentos.

Caso o ORD não consiga restabelecer remotamente o fornecimento nestes prazos, passam a aplicar-se os prazos e procedimentos previstos para o restabelecimento feito no local.

O RQS fixa ainda horários mínimos em que o serviço de restabelecimento do fornecimento deve ser disponibilizado pelos operadores de redes de distribuição, sem prejuízo de poderem ser acordados outros mais favoráveis para os clientes.

O incumprimento do prazo de restabelecimento do fornecimento confere ao cliente o direito de compensação no valor de 20 euros.

Os serviços de interrupção e restabelecimento têm custos para os clientes, sendo os respetivos preços estabelecidos pela ERSE.

A solicitação de restabelecimento ocorre, na grande maioria das situações, junto do comercializador. Por este motivo, o RQS prevê que os comercializadores comuniquem ao ORD respetivo a solicitação de restabelecimento num prazo máximo de 30 minutos.

CARACTERIZAÇÃO

Cumprimentos de prazos

ORD

A caracterização do desempenho das empresas na prestação do serviço de restabelecimento após interrupção por facto imputável ao cliente é feita tendo como referência as obrigações individuais (prazo máximo) previstas no RQS.

Os gráficos seguintes apresentam a percentagem de restabelecimentos iniciados atempadamente pelos ORD. A Figura 16-1 ilustra os dados referentes aos ORD com mais de 60 000 pontos de entrega e a

Figura 16-2 apresenta informação semelhante para os restantes ORD.

Figura 16-1 – Cumprimento de prazos no restabelecimento após interrupção por facto imputável ao cliente (ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)

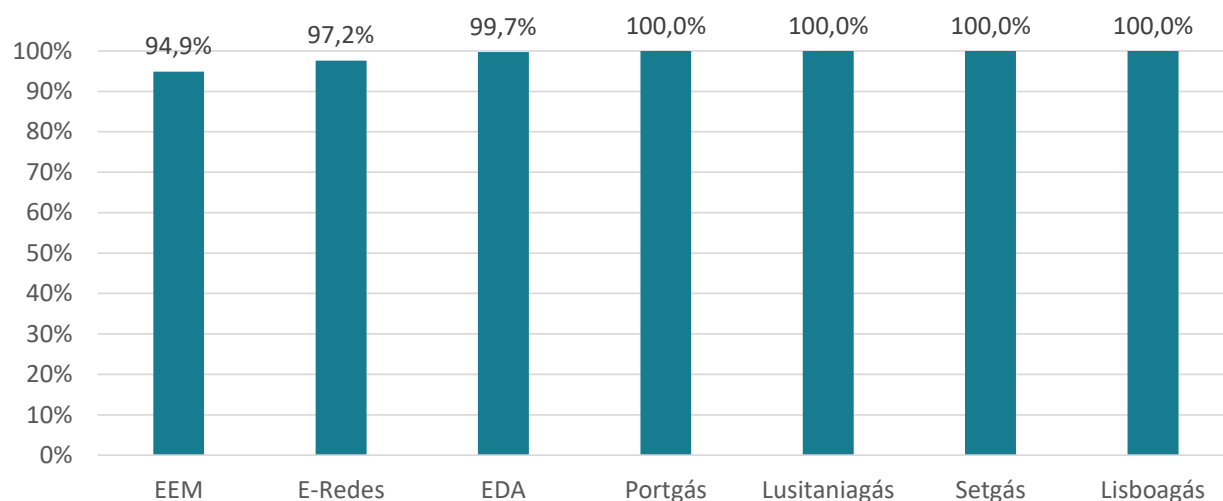
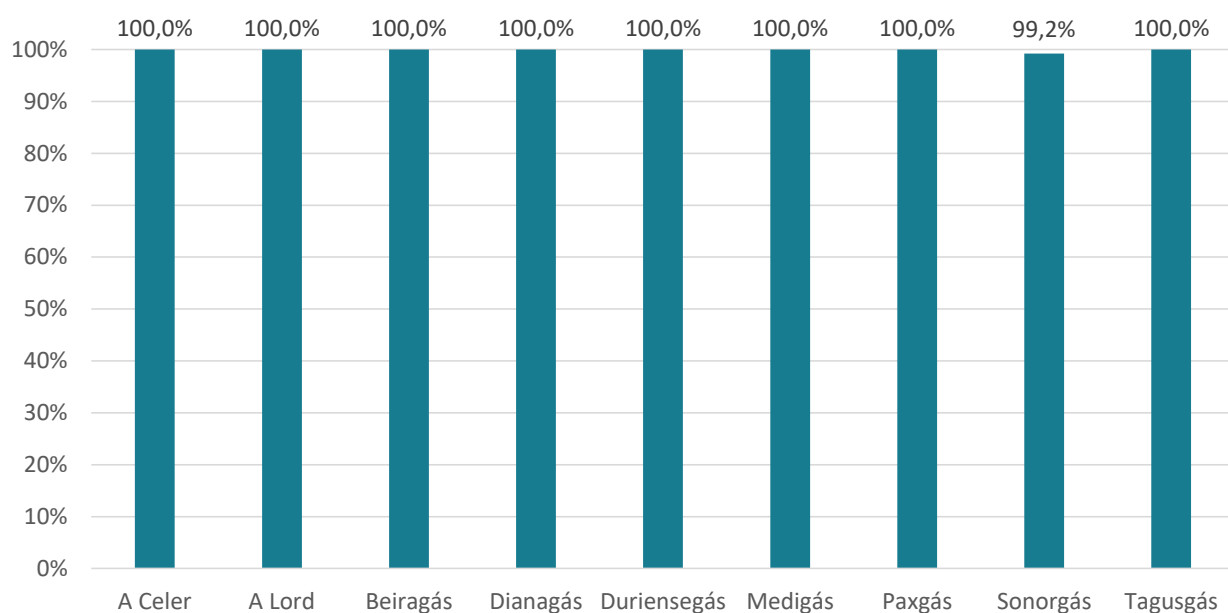


Figura 16-2 – Cumprimento de prazos no restabelecimento após interrupção por facto imputável ao cliente (ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)



Globalmente, os restabelecimentos foram iniciados atempadamente em 98,2% das situações.

COMERCIALIZADORES

O desempenho dos comercializadores é avaliado pelo cumprimento do prazo máximo de 30 minutos na comunicação ao ORD após solicitação de restabelecimento pelo cliente.

A Figura 16-3 (comercializadores com mais de 60 000 clientes) e a Figura 16-4 (comercializadores com menos de 60 000 clientes) apresentam as percentagens de comunicações ao ORD em menos de 30 minutos.

Figura 16-3 – Cumprimento do prazo na comunicação ao ORD para restabelecimento do fornecimento (comercializadores com mais de 60 000 clientes)

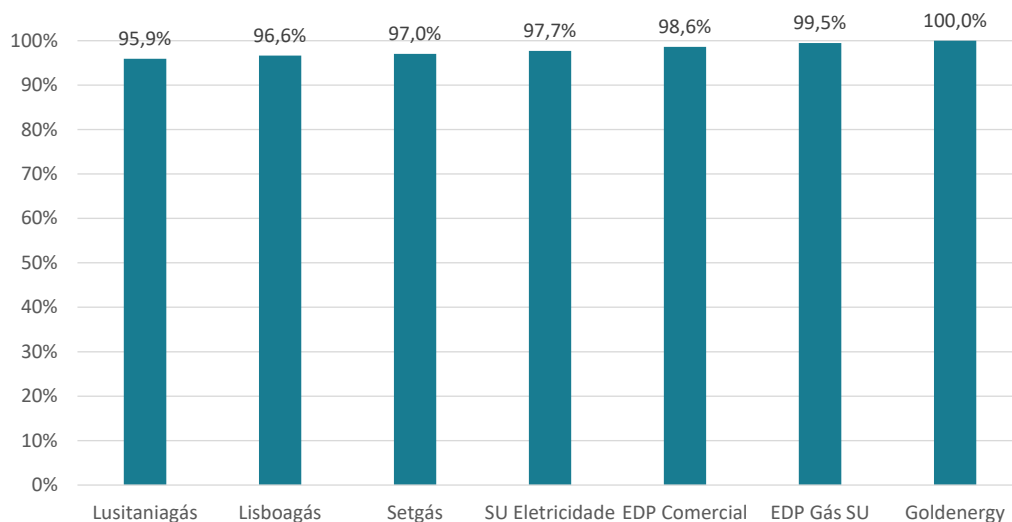
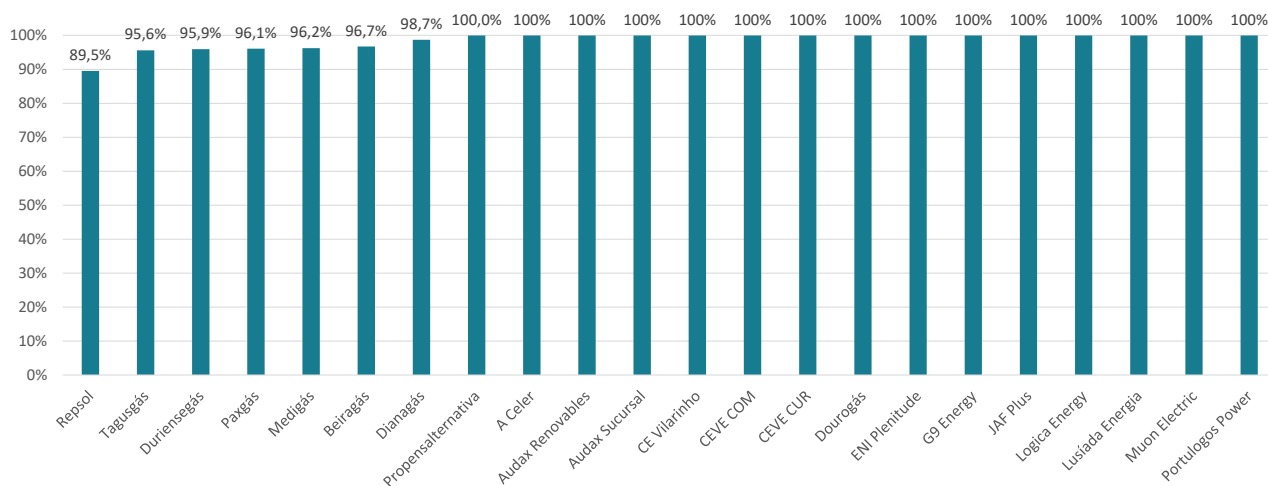


Figura 16-4 – Cumprimento do prazo na comunicação ao ORD para restabelecimento do fornecimento (comercializadores com menos de 60 000 clientes)



No seu conjunto, os comercializadores comunicaram atempadamente com os ORD em 98,6% das situações.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Tanto os operadores de redes de distribuição como os comercializadores evidenciam desempenhos globalmente positivos no cumprimento dos prazos regulamentares.

17 COMPENSAÇÕES POR INCUMPRIMENTO DE OBRIGAÇÕES INDIVIDUAIS

ENQUADRAMENTO

O RQS determina que sejam pagas compensações por incumprimentos de obrigações individuais quer aos clientes⁷, 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 RQS⁸, 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.

CARACTERIZAÇÃO

Apresenta-se de seguida o número de compensações pagas pelos ORD e comercializadores, bem como os respetivos montantes.

⁷ Neste capítulo, quando se referem os clientes incluem-se os reclamantes não clientes e os requisitantes de ligações à rede.

⁸ Artigo 110.º.

ORD

Apresentam-se os dados analisados referentes ao ORD com mais de 60 000 pontos de entrega (Quadro 17-1) e restantes ORD (Quadro 17-2).

Quadro 17-1 – Número de compensações pagas e respetivos montantes
(ORD com mais de 60 000 pontos de entrega)

	Total de compensações pagas	Total de montantes pagos
Setgás	33	660,00 €
Lusitaniagás	60	1 200,00 €
Portgás	61	1 220,00 €
EDA	129	2 580,00 €
Lisboagás	227	4 540,00 €
EEM	367	7 340,00 €
E-Redes	80 890	1 617 800,00 €

Quadro 17-2 – Número de compensações pagas e respetivos montantes
(ORD com menos de 60 000 pontos de entrega)

	Total de compensações pagas	Total de montantes pagos
Medigás	2	40,00 €
Duriensegás	3	60,00 €
Beiragás	10	200,00 €
Tagusgás	13	260,00 €

Globalmente, os ORD pagaram 1 635 900€, referentes a 81 795 compensações, um aumento de 18% do montante pago comparativamente com o ano anterior.

COMERCIALIZADORES

Os valores apresentados para os comercializadores (Quadro 17-3 e Quadro 17-4) dizem respeito apenas às compensações pagas por incumprimentos por parte do próprio comercializador, ou seja, não se incluem as compensações pagas pelos comercializadores aos clientes por incumprimentos dos ORD (reportadas acima).

Quadro 17-3 – Número total de compensações pagas e respetivos montantes
(comercializadores com mais de 60 000 clientes)

	Total de compensações pagas	Total de montantes pagos
Setgás	4	80 €
Goldenergy	5	55 €
Lusitaniagás	11	220 €
EDP Gás SU	16	320 €
Lisboagás	51	1 020 €
SU Eletricidade	403	8 060 €
Petrogal	783	4 822 €
Endesa	935	4 675 €
EDP Comercial	1 390	26 098 €
Iberdrola	4 049	20 245 €

Quadro 17-4 – Número total de compensações pagas e respetivos montantes
(comercializadores com menos de 60 000 clientes)

	Total de compensações pagas	Total de montantes pagos
Muon Electric	1	5 €
Duriensegás	1	20 €
Beiragás	2	40 €
Tagusgás	3	60 €
Logica Energy	6	120 €
Alfa Energia	10	200 €
Audax Sucursal	45	908 €
Repsol	61	1 247 €
Axpo Energia	86	19 957 €
MEO Energia	513	10 120 €

Globalmente, os comercializadores pagaram 98 272€, valor ligeiramente inferior ao verificado no ano anterior, relativos a 8 375 incumprimentos. O valor médio por compensação foi de 11,73€. Recorde-se que o valor da compensação no caso dos comercializadores é definido contratualmente (nunca inferior a 5€), podendo ser variável entre comercializadores.

É pertinente referir que o número de compensações pagas não coincide necessariamente com o número de incumprimentos, devido ao tempo entre o momento em que ocorre a situação que deu origem ao direito à compensação e o momento do pagamento da compensação.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Verificou-se um aumento no número de compensações pagas pelos ORD relativamente a 2022 e uma ligeira diminuição no caso dos comercializadores.

18 CLIENTES PRIORITÁRIOS

ENQUADRAMENTO

O RQS determina que se considerem prioritários:

- Clientes para os quais a sobrevivência ou a mobilidade dependam de equipamentos cujo funcionamento é assegurado pela rede elétrica. São também considerados prioritários os clientes que coabitem com pessoas nestas condições;
- Instalações de consumo que prestem serviços fundamentais para as quais a interrupção do fornecimento provoca graves alterações ao seu funcionamento.

As instalações consideradas nesta categoria são as seguintes: hospitais; centros de saúde ou equiparados; forças de segurança e instalações de segurança nacional; bombeiros; proteção civil; equipamentos dedicados à segurança e gestão de tráfego marítimo ou aéreo; instalações penitenciárias; estabelecimentos de ensino básico (apenas no âmbito do setor do gás) e instalações destinadas ao abastecimento de gás de transportes públicos coletivos (apenas no âmbito do setor do gás).

De modo a que, em caso de avaria, seja possível o restabelecimento mais rápido ou o pré-aviso individualizado de interrupção de fornecimento (programado) para os clientes prioritários, é necessário que os comercializadores e ORD mantenham o registo atualizado e partilhado. Por conseguinte, e sem prejuízo de partir destes clientes a iniciativa de registo, o RQS determina que cabe aos ORD a identificação dos clientes prioritários. O RQS prevê ainda a consulta anual às diferentes entidades administrativas que possam deter informação atualizada que auxilie na identificação de clientes prioritários.

CARACTERIZAÇÃO

O Quadro 18-1 apresenta o número de clientes prioritários, no final de 2023, para cada ORD.

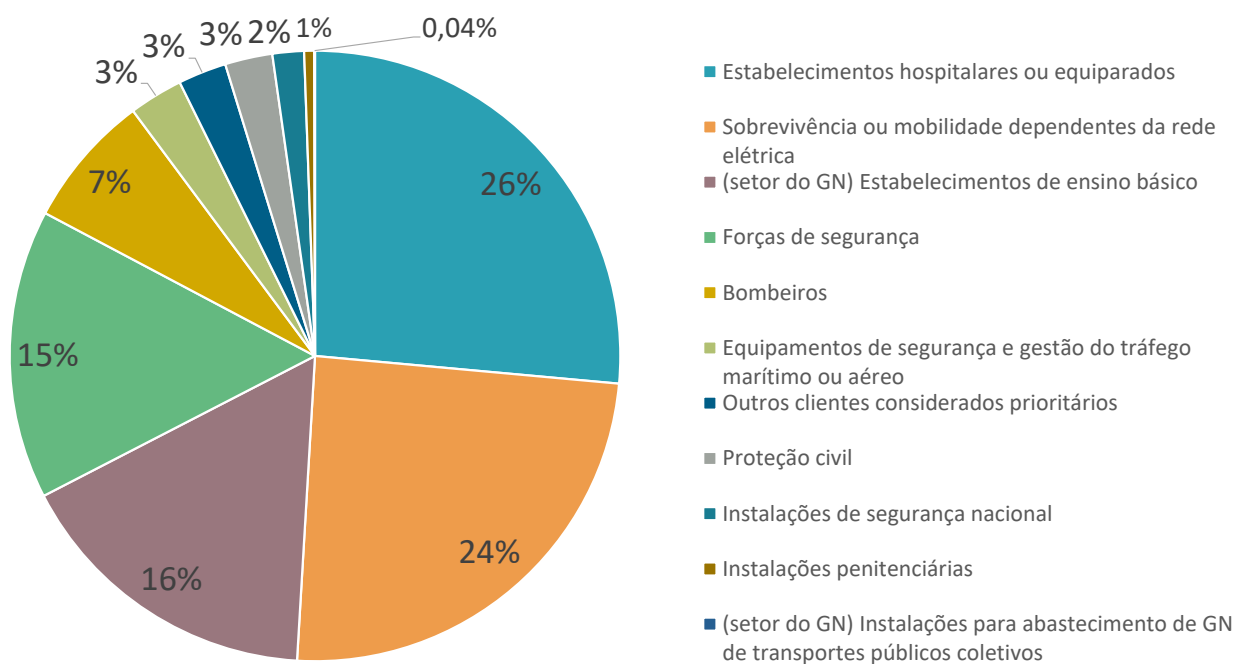
Quadro 18-1 – Totais de clientes prioritários (ORD)

ORD - Número de clientes prioritários	
E-Redes	4 668
Lisboagás	972
Lusitaniagás	597
Portgás	492
EDA	405
Beiragás	223
Sonorgás	189
EEM	179
Duriensegás	153
Setgás	107
Tagusgás	51
Dianagás	17
Medigás	16
CEVE	5
A Celer	5
CESSN	3
A Lord	3
Paxgás	2
CE Loureiro	1
Total	8 088

Verificou-se um aumento significativo (21%) do número de clientes prioritários registados comparativamente com o ano anterior.

A Figura 18-1 apresenta a distribuição de clientes prioritários por categorias, para o conjunto de todos os ORD.

Figura 18-1 – Proporção das categorias de clientes prioritários (ORD)



Destacam-se as categorias dos estabelecimentos hospitalares ou equiparados, e dos clientes para os quais a sobrevivência ou mobilidade dependem da rede elétrica, que representam mais de metade do total de clientes prioritários.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Os operadores de redes de distribuição devem continuar a realizar as diligências necessárias para manter o registo de clientes prioritários atualizado, nomeadamente através dos procedimentos já definidos de atualização do registo dos clientes prioritários.

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

Comercializadores	Indicador
A Celer	100,0%
Sede da cooperativa	100,0%
A Lord COM	100,0%
Sede	100,0%
A Lord CUR	100,0%
Sede	100,0%
Beiragás	98,7%
Loja do Cidadão da Guarda	99,7%
Loja do Cidadão de Castelo Branco	98,2%
Loja do Cidadão de Viseu	98,5%
CE Loureiro	100,0%
Cooperativa Eléctrica de Loureiro, CRL - Sede	100,0%
CE Vilarinho	100,0%
Cooperativa Elétrica de Vilarinho	100,0%
CESSN	100,0%
Sede	100,0%
CEVE COM	100,0%
Sede	100,0%
CEVE CUR	100,0%
Sede	100,0%
Dianagás	99,3%
Loja de Évora	99,3%

Comercializadores	Indicador
Dourogás	100,0%
Arcos de Valdevez	100,0%
Macedo de Cavaleiros	100,0%
Mirandela	100,0%
Monção	100,0%
Peso da Régua	100,0%
Póvoa de Lanhoso	100,0%
Vila Real	100,0%
Duriensegás	98,9%
Loja Bragança - Bairro Artur Mirandela	98,8%
Loja Vila Real - Miguel Torga	99,0%
EDP Comercial	91,2%
Amadora	96,1%
Braga	90,6%
Cascais	88,0%
Castelo Branco	94,8%
Gaia	94,6%
Guimarães	83,0%
Lisboa MP	95,0%
Matosinhos	92,3%
Penafiel	84,7%
Seixal	89,5%
Viana Castelo	88,6%
EDP Gás SU	91,7%
PORTO LOJA GAS SU	91,7%
Endesa	77,9%
Loja Cidadão Laranjeiras	73,9%
Loja do Cidadão do Porto	85,2%
Goldenergy	94,6%
Barcelos	96,0%
Braga	93,7%
Elvas	97,0%
LC Laranjeiras	93,9%
LC Porto	89,7%
Vila Real	96,6%
Iberdrola	73,7%
Almada	85,4%
Aveiro	67,2%
Braga	80,2%
Gondomar	45,6%
Guimarães	94,3%
Laranjeiras [Lisboa]	78,8%
Maia	52,9%
Smartstore Matosinhos	84,3%
Sta. Maria da Feira	86,0%
Vila Nova de Gaia	62,0%
Viseu	85,6%

Comercializadores	Indicador
Lisboagás	98,1%
Loja Cidadão de Marvila	98,2%
Loja do Cidadão das Laranjeiras	97,8%
Loja do Cidadão de Cascais	99,6%
Loja do Cidadão de Odivelas	98,2%
Lusíada Energia	100,0%
Sede Luzigas	100,0%
Lusitaniagás	98,1%
Loja Cidadão São João da Madeira	97,7%
Loja do Cidadão Aveiro	97,2%
Loja do Cidadão Coimbra	98,8%
Medigás	99,0%
Loja de Faro	99,0%
Paxgás	97,3%
Loja de Beja	97,3%
Setgás	98,2%
Loja de Almada	98,1%
Loja de Setubal	98,2%
Sonorgás	100,0%
Arcos de Valdevez	100,0%
Macedo de Cavaleiros	100,0%
Mirandela	100,0%
Monção	100,0%
Peso da Régua	100,0%
Póvoa de Lanhoso	100,0%
SU Eletricidade	97,6%
Aveiro	97,6%
Beja	99,2%
Braga	91,6%
Bragança	98,7%
Castelo Branco	98,7%
Coimbra	98,5%
Évora	99,4%
Faro	97,3%
Guarda	98,1%
Leiria	97,0%
Lisboa	98,1%
Portalegre	99,8%
Porto	99,9%
Santarém	98,6%
Setúbal	98,6%
Viana do Castelo	96,7%
Vila Real	98,6%
Viseu	95,7%
Tagusgás	99,7%
Loja de Santarém	99,7%

II. ORD

ORD	Indicador
A Celer	100,0%
Sede da cooperativa	100,0%
A Lord	100,0%
Sede	100,0%
Beiragás	97,3%
Loja Distribuição Beiragás	97,3%
CE Loureiro	100,0%
Cooperativa Eléctrica de Loureiro (sede)	100,0%
CE Vilarinho	100,0%
Cooperativa Eletrica de Vilarinho	100,0%
CESSN	100,0%
Sede	100,0%
CEVE	100,0%
Sede	100,0%
Dianagás	100,0%
Dianagás - Loja Distribuição Dianagás	100,0%
Duriensegás	100,0%
Loja Distribuição Duriensegás	100,0%
EDA	98,2%
Angra do Heroísmo - Terceira	99,2%
Horta - Faial	97,3%
Levada - São Miguel	98,0%
Matriz de Ponta Delgada	98,5%
Praia da Vitória - Terceira	96,1%
Ribeira Grande - São Miguel	98,9%
EEM	87,2%
Loja Calheta	71,1%
Loja Camacha	81,2%
Loja Câmara de Lobos	76,1%
Loja Caniço	95,3%
Loja da Sede	91,8%
Loja de Machico	94,6%
Loja do Cidadão	79,0%
Loja Estreito de Câmara de Lobos	77,1%
Loja Nazaré	92,4%
Loja Ponta do Sol	93,9%
Loja Porto Moniz	58,8%
Loja Porto Santo	82,7%
Loja Ribeira Brava	92,4%
Loja Santa Cruz	96,4%
Loja Santana	91,1%
Loja São Vicente	97,9%

ORD	Indicador
E-Redes	83,0%
Braga	74,6%
Lisboa	80,6%
Loures	89,9%
Porto	78,8%
Vila Real	84,5%
Viseu	90,4%
Lisboagás	99,2%
Loja Distribuição Lisboagás	99,2%
Lusitaniagás	98,7%
Loja Distribuição Lusitâniagás	98,7%
Medigás	99,2%
Loja Distribuição Medigás	99,2%
Paxgás	100,0%
Loja Distribuição Paxgás	100,0%
Setgás	98,8%
Loja Distribuição Setgás	98,8%
Sonorgás	100,0%
Arcos de Valdevez	100,0%
Macedo de Cavaleiros	100,0%
Mirandela	100,0%
Monção	100,0%
Peso da Régua	100,0%
Póvoa de Lanhoso	100,0%
Tagusgás	96,4%
Loja Distribuição Tagusgás	96,4%



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