

**REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DO  
SETOR ELÉTRICO**

Outubro 2013

Rua Dom Cristóvão da Gama n.º 1-3.º  
1400-113 Lisboa  
Tel: 21 303 32 00  
Fax: 21 303 32 01  
*e-mail:* [erse@erse.pt](mailto:erse@erse.pt)  
[www.erse.pt](http://www.erse.pt)

## Índice

<b>Capítulo I Disposições gerais .....</b>	<b>1</b>
Secção I Objeto, campo de aplicação e definições.....	1
Artigo 1.º Objeto .....	1
Artigo 2.º Âmbito de aplicação.....	1
Artigo 3.º Siglas e Definições .....	2
Secção II Princípios Gerais .....	7
Artigo 4.º Nível de qualidade de serviço aos clientes .....	7
Artigo 5.º Verificação da qualidade .....	7
Artigo 6.º Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço .....	7
Artigo 7.º Casos fortuitos ou de força maior.....	8
Artigo 8.º Eventos excepcionais .....	9
Artigo 9.º Partilha de responsabilidades e direito de regresso.....	10
Secção III Responsabilidades e obrigações de qualidade de serviço técnica .....	10
Artigo 10.º Responsabilidade dos operadores das redes .....	10
Artigo 11.º Responsabilidade de entidades com instalações elétricas ligadas às redes....	11
Artigo 12.º Obrigações dos produtores .....	11
Artigo 13.º Obrigações dos clientes .....	11
<b>Capítulo II Continuidade de serviço .....</b>	<b>13</b>
Secção I Disposições gerais.....	13
Artigo 14.º Fornecimento em regime contínuo .....	13
Artigo 15.º Definição de interrupção.....	13
Artigo 16.º Classificação de interrupções.....	14
Artigo 17.º Classificação de zonas de qualidade de serviço.....	16
Artigo 18.º Incidentes de grande impacto.....	16
Artigo 19.º Indicadores e padrões de continuidade de serviço .....	16
Secção II Qualidade geral das redes elétricas.....	17
Artigo 20.º Indicadores gerais.....	17
Artigo 21.º Padrões gerais.....	18
Artigo 22.º Mecanismo de incentivo à melhoria da continuidade de serviço .....	19

Artigo 23.º Mecanismo de incentivo ao aumento da disponibilidade dos elementos da RNT .....	19
<b>Secção III Qualidade individual das redes elétricas .....</b>	<b>20</b>
Artigo 24.º Indicadores individuais.....	20
Artigo 25.º Padrões individuais.....	20
<b>Capítulo III Qualidade da energia elétrica .....</b>	<b>21</b>
Artigo 26.º Características da tensão .....	21
Artigo 27.º Metodologia de verificação da qualidade da energia elétrica .....	22
Artigo 28.º Planos de melhoria da qualidade de serviço .....	22
<b>Capítulo IV Comunicação com os clientes e outros utilizadores das redes .....</b>	<b>23</b>
<b>Secção I Informação ao cliente e outros utilizadores das redes.....</b>	<b>23</b>
Artigo 29.º Dever de informação dos operadores das redes de distribuição .....	23
Artigo 30.º Dever de informação dos comercializadores e comercializadores de último recurso .....	24
<b>Secção II Meios de atendimento.....</b>	<b>25</b>
Artigo 31.º Meios de atendimento obrigatórios.....	25
Artigo 32.º Atendimento presencial .....	25
Artigo 33.º Avaliação do atendimento presencial .....	26
Artigo 34.º Atendimento telefónico .....	26
Artigo 35.º Atendimento telefónico para comunicações de leituras .....	27
Artigo 36.º Atendimento telefónico para comunicações de avarias .....	27
Artigo 37.º Atendimento telefónico comercial.....	28
<b>Secção III Pedidos de informação e reclamações .....</b>	<b>29</b>
Artigo 38.º Disposições gerais.....	29
Artigo 39.º Pedidos de informação apresentados por escrito .....	30
Artigo 40.º Pedidos de informação apresentados por telefone .....	31
Artigo 41.º Reclamações .....	31
Artigo 42.º Reclamações relativas a faturação.....	32
Artigo 43.º Reclamações relativas à qualidade da energia elétrica .....	32
Artigo 44.º Reclamações relativas ao funcionamento do equipamento de medição .....	33
<b>Capítulo V Serviços .....</b>	<b>35</b>
Artigo 45.º Serviços de ligação às redes.....	35

Artigo 46.º Ativação de fornecimento .....	35
Artigo 47.º Visita combinada.....	36
Artigo 48.º Assistência técnica .....	37
Artigo 49.º Frequência da leitura de equipamentos de medição.....	38
Artigo 50.º Restabelecimento após interrupção por facto imputável ao cliente .....	39
Artigo 51.º Mudança de comercializador.....	40
<b>Capítulo VI Compensações por incumprimento de padrões individuais.....</b>	<b>41</b>
Artigo 52.º Direito de compensação dos clientes .....	41
Artigo 53.º Compensações e proveitos das atividades reguladas .....	41
Artigo 54.º Valor das compensações relativas à continuidade de serviço .....	42
Artigo 55.º Valor das compensações de qualidade de serviço comercial.....	43
Artigo 56.º Pagamento de compensações de qualidade comercial ao cliente .....	44
Artigo 57.º Pagamento das compensações de continuidade de serviço ao cliente.....	44
Artigo 58.º Pagamento de compensações de qualidade comercial aos operadores das redes .....	45
Artigo 59.º Direito de regresso do comercializador pelo operador da rede .....	45
Artigo 60.º Direito de regresso entre operadores das redes e produtores.....	46
Artigo 61.º Situações de exclusão do pagamento de compensações .....	47
<b>Capítulo VII Clientes com necessidades especiais e clientes prioritários .....</b>	<b>48</b>
Artigo 62.º Clientes com necessidades especiais .....	48
Artigo 63.º Clientes prioritários .....	48
Artigo 64.º Registo dos clientes com necessidades especiais.....	49
Artigo 65.º Registo dos clientes prioritários .....	49
Artigo 66.º Deveres para com os clientes com necessidades especiais .....	50
Artigo 67.º Deveres para com os clientes prioritários .....	50
<b>Capítulo VIII Auditorias .....</b>	<b>51</b>
Artigo 68.º Realização de auditorias relativas à qualidade de serviço.....	51
Artigo 69.º Grupo de acompanhamento do RQS .....	52
<b>Capítulo IX Informação à ERSE, relatórios de qualidade de serviço e avaliação da satisfação dos clientes .....</b>	<b>53</b>
Secção I Informação à ERSE .....	53
Artigo 70.º Recolha e registo de informação .....	53
Artigo 71.º Envio de informação à ERSE .....	53

Secção II Relatórios de Qualidade de Serviço.....	54
Artigo 72.º Elaboração de relatórios da qualidade de serviço das empresas.....	54
Artigo 73.º Conteúdo dos relatórios da qualidade de serviço das empresas.....	54
Artigo 74.º Publicação dos relatórios da qualidade de serviço das empresas.....	56
Artigo 75.º Relatório da qualidade de serviço da ERSE .....	56
Secção III Avaliação da satisfação dos clientes.....	56
Artigo 76.º Avaliação da satisfação dos clientes .....	56
<b>Capítulo X Resolução de conflitos .....</b>	<b>57</b>
Artigo 77.º Disposições gerais.....	57
Artigo 78.º Arbitragem voluntária.....	57
Artigo 79.º Arbitragem necessária .....	58
Artigo 80.º Mediação e conciliação de conflitos .....	58
<b>Capítulo XI Disposições finais e transitórias.....</b>	<b>59</b>
Artigo 81.º Norma remissiva .....	59
Artigo 82.º Forma dos atos da ERSE .....	59
Artigo 83.º Pareceres interpretativos da ERSE .....	59
Artigo 84.º Recomendações da ERSE .....	60
Artigo 85.º Protocolos entre a ERSE e as entidades territorialmente competentes por matérias de natureza técnica.....	60
Artigo 86.º Parâmetros dos mecanismos de incentivo à melhoria da continuidade de serviço e ao aumento da disponibilidade dos elementos da RNT .....	60
Artigo 87.º Fiscalização da aplicação do regulamento.....	61
Artigo 88.º Regime sancionatório .....	61
Artigo 89.º Aplicação no tempo .....	61
Artigo 90.º Plano de implementação do envio de informação à ERSE.....	61
Artigo 91.º Entrada em vigor.....	62

# Capítulo I

## Disposições gerais

### Secção I

#### Objeto, campo de aplicação e definições

#### Artigo 1.º

##### Objeto

1 - O presente regulamento é editado nos termos do n.º 2 do artigo 9.º dos Estatutos da Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), anexos ao Decreto-Lei n.º 97/2002, de 12 de abril, alterado pelo Decreto-Lei n.º 212/2012, de 25 de setembro, e ao abrigo da alínea d) do n.º 2 do artigo 77.º do Decreto-Lei n.º 29/2006, de 15 de fevereiro, republicado pelo Decreto-Lei n.º 215-A/2012, de 8 de outubro e do n.º 1 do artigo 67.º do Decreto-Lei n.º 172/2006, de 23 de agosto, republicado pelo Decreto-Lei n.º 215-B/2012, de 8 de outubro.

2 - O presente regulamento tem por objeto estabelecer as obrigações de qualidade de serviço de natureza técnica e comercial a que devem obedecer os serviços prestados no Sistema Elétrico Nacional.

3 - As disposições de natureza técnica respeitam a aspetos de continuidade de serviço e da qualidade da energia elétrica.

4 - As disposições de natureza comercial respeitam a aspetos de comunicação com o cliente e a serviços prestados ao cliente.

#### Artigo 2.º

##### Âmbito de aplicação

1 - As disposições do presente regulamento têm o seguinte âmbito de aplicação:

- a) Fornecimento de energia elétrica a clientes;
- b) Prestação do serviço de transporte de energia elétrica;
- c) Prestação do serviço de distribuição de energia elétrica;
- d) Produção de energia elétrica por entidades com instalações fisicamente ligadas às redes do SEN;
- e) Utilização de energia elétrica.

2 - Estão abrangidas pelas disposições deste regulamento as seguintes entidades:

- a) Operador da rede de transporte de Portugal continental;
- b) Os operadores das redes de distribuição de Portugal continental;
- c) Concessionária do transporte e distribuição da Região Autónoma dos Açores;
- d) Concessionária do transporte e distribuidor vinculado da Região Autónoma da Madeira;
- e) Os comercializadores de último recurso;
- f) Os comercializadores;
- g) Os clientes;
- h) Os produtores com instalações ligadas às redes do SEN.

### Artigo 3.º

#### Siglas e Definições

1 - No presente regulamento são utilizadas as seguintes siglas:

- a) AT – Alta Tensão (tensão entre fases cujo valor eficaz é superior a 45 kV e igual ou inferior a 110 kV);
- b) BT – Baixa Tensão (tensão entre fases cujo valor eficaz é igual ou inferior a 1 kV);
- c) BTN – Baixa Tensão Normal (baixa tensão com potência contratada inferior ou igual a 41,1 kVA);
- d) BTE – Baixa Tensão Especial (baixa tensão com potência contratada superior a 41,1 kW);
- e) DGEG – Direção Geral de Energia e Geologia;
- f) DREn da RAA – Direção Regional de Energia da Região Autónoma dos Açores;
- g) DRCIE da RAM – Direção Regional de Comércio, Indústria e Energia da Região Autónoma da Madeira;
- h) END – Energia não distribuída;
- i) ENF – Energia não fornecida;
- j) ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos;
- k) INE – Instituto Nacional de Estatística;
- l) MAIFI – Frequência média de interrupções breves do sistema (sigla adotada internacionalmente a partir da designação em língua inglesa do indicador “*Momentary Average Interruption Frequency Index*”);
- m) MAT – Muito Alta Tensão (tensão entre fases cujo valor eficaz é superior a 110 kV);
- n) MPQS – Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço;

- o) MT – Média Tensão (tensão entre fases cujo valor eficaz é superior a 1 kV e igual ou inferior a 45 kV);
- p) PdE – Ponto de Entrega;
- q) RAA – Região Autónoma dos Açores;
- r) RAM – Região Autónoma da Madeira;
- s) RARI – Regulamento do Acesso às Redes e às Interligações;
- t) RND – Rede Nacional de Distribuição de Eletricidade em alta e média tensão em Portugal continental;
- u) RNT – Rede Nacional de Transporte de Eletricidade em Portugal continental;
- v) RRC – Regulamento das Relações Comerciais;
- w) RRD – Regulamento da Rede de Distribuição;
- x) RRT – Regulamento da Rede de Transporte;
- y) RT - Rede de Transporte;
- z) SAIDI – Duração média das interrupções longas do sistema (sigla adotada internacionalmente a partir da designação em língua inglesa do indicador “*System Average Interruption Duration Index*”);
- aa) SAIFI – Frequência média de interrupções longas do sistema (sigla adotada internacionalmente a partir da designação em língua inglesa do indicador “*System Average Interruption Frequency Index*”);
- bb) SARI – Tempo médio de reposição de serviço do sistema (sigla adotada internacionalmente a partir da designação em língua inglesa do indicador “*System Average Restoration Index*”);
- cc) SEN – Sistema Elétrico Nacional;
- dd) TIE – Tempo de interrupção equivalente;
- ee) TIEPI – Tempo de interrupção equivalente da potência instalada.

2 - Para efeitos do presente regulamento são utilizadas as seguintes definições:

- a) Agente de mercado - entidade que transaciona energia elétrica nos mercados organizados ou por contratação bilateral, designadamente: produtor em regime ordinário, produtor em regime especial, comercializador, comercializador de último recurso, agente comercial e cliente;
- b) Cava da tensão de alimentação – diminuição brusca da tensão de alimentação para um valor situado entre 90% e 5% da tensão declarada (ou da tensão de referência deslizante),

seguida do restabelecimento da tensão num intervalo de tempo entre dez milissegundos e um minuto, de acordo com a NP EN 50160;

- c) Cliente ou consumidor – pessoa singular ou coletiva que compra energia elétrica para consumo próprio, nos termos da definição estabelecida no RRC;
- d) Comercializador – entidades cuja atividade consiste na compra a grosso e na venda a grosso e a retalho de energia elétrica, em nome próprio ou em representação de terceiros, nos termos estabelecidos na lei;
- e) Comercializador de último recurso – entidade titular de licença de comercialização sujeita a obrigações de serviço universal, nos termos da lei;
- f) Desequilíbrio no sistema trifásico de tensões – estado no qual os valores eficazes das tensões das fases ou das defasagens entre tensões de fases consecutivas, num sistema trifásico, não são iguais;
- g) Distorção harmónica – deformação da onda de tensão (ou de corrente) sinusoidal à frequência industrial provocada, designadamente, por cargas não lineares;
- h) Duração média das interrupções longas do sistema – quociente da soma das durações das interrupções longas nos pontos de entrega, durante determinado período, pelo número total dos pontos de entrega, nesse mesmo período;
- i) Emissão (eletromagnética) – processo pelo qual uma fonte fornece energia eletromagnética ao exterior;
- j) Energia não distribuída – valor estimado da energia não distribuída nos pontos de entrega dos operadores das redes de distribuição, devido a interrupções longas de fornecimento, durante um determinado intervalo de tempo (normalmente um ano civil);
- k) Energia não fornecida – valor estimado da energia não fornecida nos pontos de entrega do operador da rede de transporte, devido a interrupções longas de fornecimento, durante um determinado intervalo de tempo (normalmente um ano civil);
- l) Frequência da tensão de alimentação – taxa de repetição da onda fundamental da tensão de alimentação, medida durante um dado intervalo de tempo (em regra um segundo);
- m) Frequência média de interrupções breves do sistema – quociente do número total de interrupções breves nos pontos de entrega, durante determinado período, pelo número total dos pontos de entrega, nesse mesmo período;
- n) Frequência média de interrupções longas do sistema – quociente do número total de interrupções longas nos pontos de entrega, durante determinado período, pelo número total dos pontos de entrega, nesse mesmo período;
- o) Incidente – qualquer acontecimento ou fenómeno de carácter imprevisto que provoque a desconexão, momentânea ou prolongada, de um ou mais elementos da rede, podendo

originar uma ou mais interrupções de serviço, quer do elemento inicialmente afetado, quer de outros elementos da rede;

- p) Instalação elétrica – conjunto de equipamentos elétricos utilizados na produção, no transporte, na conversão, na distribuição ou na utilização da energia elétrica, incluindo fontes de energia, bem como as baterias, os condensadores e outros equipamentos de armazenamento de energia elétrica;
- q) Interrupção breve – interrupção com uma duração igual ou superior a 1 segundo e inferior ou igual a 3 minutos;
- r) Interrupção longa – interrupção com uma duração superior a 3 minutos;
- s) Leitura – Valor, ou conjunto de valores simultâneos no caso de contadores multitarifa, referente ao consumo de um cliente, obtido por leitura direta do operador da rede ou comunicado pelo cliente ou pelo seu comercializador, que permita a faturação completa;
- t) Ocorrência – acontecimento que afete as condições normais de funcionamento de uma rede elétrica;
- u) Operador da rede – entidade titular de concessão ou de licença, ao abrigo da qual é autorizada a exercer a atividade de transporte ou de distribuição de energia elétrica, correspondendo a uma das seguintes entidades cujas funções estão previstas no RRC para Portugal continental: a entidade concessionária da RNT, a entidade concessionária da RND, as entidades concessionárias de redes em BT em Portugal continental, a entidade concessionária do transporte e distribuição da RAA e a entidade concessionária do transporte e distribuidor vinculado da RAM;
- v) Perturbação (eletromagnética) – fenómeno eletromagnético suscetível de degradar o funcionamento dum dispositivo, dum aparelho ou dum sistema;
- w) Ponto de entrega – ponto da rede onde se faz a entrega de energia elétrica à instalação do cliente ou a outra rede;
- x) Produtor – entidade responsável pela ligação à rede e pela exploração de um ou mais grupos geradores;
- y) Rede – conjunto de subestações, linhas, cabos e outros equipamentos elétricos ligados entre si com vista a veicular energia elétrica;
- z) Sobretensão (“*swell*”) – aumento temporário da tensão eficaz num ponto do sistema de alimentação de energia acima de um limiar de início especificado com duração típica entre 10 ms e 1 minuto;
- aa) Subestação – posto elétrico destinado a algum dos seguintes fins:

- Transformação da corrente elétrica por um ou mais transformadores estáticos, cujo secundário é de alta ou de média tensão;
  - Compensação do fator de potência por compensadores síncronos ou condensadores, em alta ou média tensão;
- bb) Tempo de interrupção equivalente – quociente entre a energia não fornecida num dado período e a potência média do diagrama de cargas nesse período, calculada a partir da energia total fornecida e não fornecida no mesmo período;
- cc) Tempo de interrupção equivalente da potência instalada – quociente entre o somatório do produto da potência instalada nos postos de transformação pelo tempo de interrupção de fornecimento daqueles postos e o somatório das potências instaladas em todos os postos de transformação da rede de distribuição;
- dd) Tempo médio de reposição de serviço do sistema – quociente da soma dos tempos de interrupções longas em todos os pontos de entrega, durante determinado período, pelo número total de interrupções de alimentação nos pontos de entrega nesse mesmo período;
- ee) Tensão de alimentação – valor eficaz da tensão entre fases presente num dado momento no ponto de entrega, medido num dado intervalo de tempo;
- ff) Tensão de alimentação declarada – tensão nominal entre fases da rede, salvo se, por acordo entre o comercializador ou comercializador de último recurso e o cliente, a tensão de alimentação aplicada no ponto de entrega diferir da tensão nominal, caso em que essa tensão é a tensão de alimentação declarada;
- gg) Tensão nominal de uma rede – tensão entre fases que caracteriza uma rede e em relação à qual são referidas certas características de funcionamento;
- hh) Tensão de referência deslizante (aplicável nas cavas de tensão) – valor eficaz da tensão num determinado ponto da rede elétrica calculado de forma contínua num determinado intervalo de tempo, que representa o valor da tensão antes do início de uma cava, e é usado como tensão de referência para a determinação da amplitude ou profundidade da cava;
- ii) Tremulação (“*flicker*”) – impressão de instabilidade da sensação visual provocada por um estímulo luminoso, cuja luminância ou repartição espectral flutua no tempo.

## **Secção II**

### **Princípios Gerais**

#### **Artigo 4.º**

##### **Nível de qualidade de serviço aos clientes**

1 - Os clientes têm direito à qualidade de serviço nos termos da lei e segundo os níveis estabelecidos no presente regulamento e os estabelecidos contratualmente com o seu comercializador, designadamente através de padrões de qualidade de serviço e de compensações associadas ao incumprimento de padrões individuais.

2 - O cliente poderá optar por uma ligação com níveis de qualidade superior à estabelecida no presente regulamento, mediante o pagamento dos respetivos encargos, nos termos estabelecidos no RRC.

3 - A pedido do cliente ou do respetivo comercializador ou comercializador de último recurso, o operador da rede deverá informar e aconselhar sobre o local e o tipo de alimentação adequado para a obtenção do nível de qualidade de serviço superior ao estabelecido no presente regulamento.

4 - O cliente e o comercializador ou comercializador de último recurso poderão acordar contratualmente sobre a instalação de equipamentos destinados à obtenção de um nível de qualidade de serviço superior ao estabelecido no presente regulamento.

#### **Artigo 5.º**

##### **Verificação da qualidade**

Os operadores das redes, os comercializadores de último recurso e os comercializadores devem instalar e manter operacionais e auditáveis sistemas de registo necessários à verificação do cumprimento do presente regulamento, nas matérias que lhes são aplicáveis.

#### **Artigo 6.º**

##### **Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço**

1 - Considerando o disposto no presente regulamento, o Manual de Procedimentos de Qualidade de Serviço inclui disposições sobre as seguintes matérias:

- a) Classificação de zonas de qualidade de serviço;
- b) Registo e classificação das interrupções de fornecimento;
- c) Método de cálculo dos indicadores de continuidade de serviço;

- d) Informação a prestar no caso de incidentes de grande impacto;
- e) Classificação de eventos excepcionais;
- f) Mecanismo de incentivo à melhoria da continuidade de serviço;
- g) Mecanismo de incentivo ao aumento da disponibilidade dos elementos da RNT;
- h) Planos de monitorização da qualidade da energia elétrica;
- i) Medição da qualidade da energia elétrica na sequência de reclamações dos clientes;
- j) Características da onda de tensão de alimentação nos pontos de entrega da rede MAT;
- k) Metodologia de cálculo de limites máximos das perturbações emitidas para a rede por instalações fisicamente ligadas às redes do SEN;
- l) Envio de informação à ERSE;
- m) Protocolo de comunicação entre o operador da RND e os operadores das redes de distribuição exclusivamente em BT.

2 - O MPQS é aprovado por Diretiva da ERSE.

3 - A ERSE pode proceder à alteração do MPQS, por sua iniciativa ou mediante proposta das entidades a quem este manual se aplica.

4 - Os operadores das redes, os comercializadores de último recurso e os comercializadores devem disponibilizar o RQS e o MPQS vigentes e as Diretivas da ERSE com eles relacionados, nomeadamente na sua página da *Internet*.

## Artigo 7.º

### Casos fortuitos ou de força maior

1 - Para efeitos do presente regulamento, consideram-se casos fortuitos ou de força maior aqueles que reúnam simultaneamente as condições de exterioridade, imprevisibilidade e irresistibilidade face às boas práticas ou regras técnicas aplicáveis e obrigatórias.

2 - Consideram-se casos fortuitos as ocorrências que, não tendo acontecido por circunstâncias naturais, não poderiam ser previstas.

3 - Consideram-se casos de força maior as circunstâncias de um evento natural ou de ação humana que, embora pudesse prevenir-se, não poderia ser evitado, nem em si, nem nas consequências danosas que provoca.

4 - Na apreciação de cada uma das circunstâncias referidas nos números anteriores deve ponderar-se a aplicação dos procedimentos previstos na lei, nomeadamente a vigente em matéria de declaração de estado de sítio e emergência e proteção civil.

5 - As normas complementares à aplicação do presente regime encontram-se estabelecidas no Procedimento n.º 2 do MPQS.

### Artigo 8.º

#### Eventos excecionais

1 - Consideram-se eventos excecionais os eventos que reúnam cumulativamente as seguintes características:

- a) Baixa probabilidade de ocorrência do evento ou das suas consequências;
- b) Provoquem uma significativa diminuição da qualidade de serviço prestada;
- c) Não seja razoável, em termos económicos, que os operadores de redes, comercializadores, comercializadores de último recurso ou, no caso das RAA e RAM, os produtores evitem a totalidade das suas consequências;
- d) O evento e as suas consequências não sejam imputáveis aos operadores de redes, comercializadores, comercializadores de último recurso ou, no caso das RAA e RAM, aos produtores.

2 - Um evento só é considerado evento excecional após aprovação pela ERSE, na sequência de pedido fundamentado por parte de operadores de redes, de comercializadores ou de comercializadores de último recurso.

3 - Os pedidos de classificação como eventos excecionais não são passíveis de deferimento tácito pela ERSE.

4 - O pedido referido no n.º 2, bem como toda a sua tramitação, deve respeitar o Procedimento n.º 5 do MPQS.

5 - A classificação como evento excecional permite:

- a) A identificação do contributo específico do evento nos indicadores de qualidade de serviço;
- b) Que o contributo do evento para os indicadores de qualidade de serviço não seja tido em consideração para efeitos de comparação com os respetivos padrões;
- c) Que não sejam pagas compensações por incumprimento dos padrões individuais de qualidade de serviço.

6 - A avaliação feita pela ERSE deve ter em consideração:

- a) A justificação apresentada, incluindo os elementos de entidades cujas competências sejam relevantes para a decisão e que contribuam para comprovar os factos;
- b) A diligência adotada pelo requerente tendo em vista minimizar o impacto junto dos clientes e restantes utilizadores de redes;
- c) Parecer fundamentado, quando aplicável, sobre as suas áreas de competência, da DGEG e dos serviços territorialmente competentes por matérias de natureza técnica no domínio da energia elétrica, quando o incidente ocorra em Portugal continental, da DREN, quando ocorra na RAA, ou da DRCIE, quando ocorra na RAM.

7 - Da decisão da ERSE, quanto à classificação como evento excecional, cabe recurso judicial nos termos definidos pela lei.

### Artigo 9.º

#### Partilha de responsabilidades e direito de regresso

1 - Os comercializadores e os comercializadores de último recurso respondem pelos diversos aspetos da qualidade de serviço junto dos clientes com quem celebrem um contrato de fornecimento, sem prejuízo da responsabilidade dos operadores das redes com quem estabeleceram contratos de uso das redes e do direito de regresso sobre estes, nos termos estabelecidos no RARI, no RRC, no Artigo 58.º, Artigo 59.º e no Artigo 60.º.

2 - A partilha de responsabilidade entre os diversos intervenientes é feita por acordo entre as partes, devendo, preferencialmente, constar do contrato de uso das redes.

### **Secção III**

#### **Responsabilidades e obrigações de qualidade de serviço técnica**

### Artigo 10.º

#### Responsabilidade dos operadores das redes

1 - Os operadores das redes são responsáveis pela qualidade de serviço técnica, perante os clientes ligados às redes independentemente do comercializador com quem o cliente contratou o fornecimento.

2 - Os operadores das redes devem manter vigilância sobre a evolução das perturbações nas respetivas redes.

### Artigo 11.º

#### Responsabilidade de entidades com instalações elétricas ligadas às redes

1 - As entidades com instalações elétricas ligadas às redes são responsáveis pelas perturbações por si causadas no funcionamento das redes ou nos equipamentos de outras instalações elétricas.

2 - A metodologia de cálculo dos limites máximos das perturbações emitidas para a rede pelas instalações ligadas às redes consta no Procedimento n.º 11 do MPQS.

### Artigo 12.º

#### Obrigações dos produtores

1 - As instalações de produção ligadas às redes do SEN devem obedecer às condições técnicas constantes do RRT, e do RRD em Portugal continental, do respetivo contrato de compra e venda de energia elétrica e demais legislação aplicável.

2 - Em casos especiais, e verificando-se lacuna ou insuficiência das condições técnicas, a DGEG ou os serviços territorialmente competentes por matérias de natureza técnica no domínio da energia elétrica, em Portugal continental, a DREn, na RAA, ou a DRCIE, na RAM, poderão aprovar a aplicação de medidas adicionais.

3 - Quando as instalações do produtor causarem perturbações na rede a que estão ligadas, o respetivo operador da rede fixará um prazo para a correção da anomalia, podendo, no entanto, desligar aquelas instalações da rede quando a gravidade da situação o justifique, dando conhecimento fundamentado do facto ao produtor, à ERSE e, dependendo da localização da rede em causa, à DGEG e aos serviços territorialmente competentes por matérias de natureza técnica no domínio da energia elétrica em Portugal continental, à DREn da RAA ou à DRCIE da RAM.

### Artigo 13.º

#### Obrigações dos clientes

1 - Os clientes devem garantir que as suas instalações não introduzem perturbações nas redes do SEN que excedam os limites de emissão calculados conforme o definido no Procedimento n.º 11 do MPQS.

2 - O operador da rede responsável pela entrega de energia elétrica a um cliente pode interromper o serviço prestado, dando conhecimento fundamentado do facto ao cliente, à ERSE e, dependendo da localização da rede em causa, à DGEG e os serviços territorialmente competentes por matérias de natureza técnica no domínio da energia elétrica em Portugal

continental, ou à DREn da RAA ou à DRCIE da RAM, quando o cliente não eliminar, no prazo referido no n.º 4 do presente artigo, as causas das perturbações emitidas e a gravidade da situação o justifique.

3 - Nos termos dos números anteriores, enquanto o cliente não elimine a perturbação e não seja imperiosa a interrupção do serviço, o operador de rede não é responsável, perante aquele cliente, pelos padrões individuais de continuidade de serviço.

4 - O prazo para a regularização da situação deverá ser objeto de acordo entre o referido operador da rede e o cliente ou, na falta de acordo, ser submetido a decisão da ERSE.

## **Capítulo II**

### **Continuidade de serviço**

#### **Secção I**

##### **Disposições gerais**

###### Artigo 14.º

###### Fornecimento em regime contínuo

1 - Os operadores das redes devem proceder, sempre que possível, de forma a não interromper o fornecimento de energia elétrica.

2 - Nos termos do RRC, o fornecimento de energia elétrica bem como a prestação do serviço de transporte e de distribuição, podem ser interrompidos por:

- a) Razões de interesse público;
- b) Razões de serviço;
- c) Razões de segurança;
- d) Casos fortuitos ou casos de força maior;
- e) Facto imputável ao cliente;
- f) Acordo com o cliente.

###### Artigo 15.º

###### Definição de interrupção

1 - Define-se interrupção como a ausência de fornecimento de energia elétrica a uma infraestrutura de rede ou à instalação do cliente.

2 - Para a determinação da duração de uma interrupção num PdE considera-se que:

- a) O início da interrupção num PdE é o instante em que a tensão de alimentação nesse PdE é inferior a 5% do valor da tensão declarada em todas as fases;
- b) O fim da interrupção num PdE é o instante em que a tensão de alimentação é igual ou superior, numa das fases desse PdE, a 5% da tensão declarada ou o instante em que o fornecimento é repostado a partir de outro PdE.

3 - A reposição do fornecimento, na sequência de uma interrupção num PdE do operador da rede de transporte que afete vários clientes ligados diretamente ou através da rede de distribuição, pode ser feita escalonadamente no tempo.

4 - Nas situações referidas no número anterior, a duração equivalente de interrupção é a média aritmética ponderada dos tempos parciais de reposição, em que o fator de ponderação é a potência repostada em cada um dos escalões referidos.

5 - Considera-se um só incidente, a sucessão de ações de corte e de reposição de fornecimento correlacionadas elétrica e temporalmente, afetando um ou mais PdE, desde que o período de continuidade do abastecimento de todos os pontos afetados não tenha duração superior a 10 minutos.

6 - Para efeitos de contagem do número de interrupções, o incidente é a unidade básica, nos termos definidos no número anterior, devendo ser consideradas todas as interrupções que afetem os PdE, sendo excluídas aquelas que, com origem em instalação de cliente, não interrompam outros clientes.

### Artigo 16.º

#### Classificação de interrupções

1 - As interrupções são classificadas de acordo com a sua origem, tipo e causa, de acordo com o quadro seguinte:

ORIGEM	TIPO	CAUSAS
Produção, transporte ou distribuição	Previstas	Razões de interesse público Razões de serviço Facto imputável ao cliente Acordo com o cliente Outras redes ou instalações
	Acidentais	Razões de segurança Casos fortuitos Casos de força maior
		Próprias Outras redes ou instalações

2 - No que respeita ao tipo, consideram-se:

a) Interrupções previstas – as interrupções por acordo com os clientes ou, ainda, por razões de serviço ou de interesse público em que os clientes são informados com a antecedência mínima fixada no RRC;

b) Interrupções acidentais – as restantes interrupções.

3 - No que respeita à caracterização de interrupções, consideram-se:

a) Interrupções por razões de interesse público – as interrupções que decorram da execução de planos nacionais de emergência energética, declarada ao abrigo de legislação específica, designadamente do planeamento civil de emergência e das crises energéticas, bem como as determinadas por entidade administrativa competente, e cuja possibilidade de ocorrência tenha tido a adequada divulgação por parte dos operadores das redes com a antecedência mínima de trinta e seis horas, cumprindo o estabelecido no RRC;

b) Interrupções por razões de serviço – as interrupções que decorram da necessidade imperiosa de realizar manobras, trabalhos de ligação, reparação ou conservação da rede e cuja possibilidade de ocorrência tenha tido a adequada divulgação por parte dos operadores das redes com a antecedência mínima de trinta e seis horas, cumprindo o estabelecido no RRC;

c) Interrupções por acordo com ou facto imputável ao cliente – as interrupções que decorram por acordo com o cliente e nas situações referidas no RRC;

d) Interrupções por razões de segurança – as interrupções ocorridas em situações para as quais a continuidade de fornecimento ponha em causa a segurança de pessoas e bens, nos termos do RRC;

e) Interrupções por casos fortuitos – as interrupções ocorridas em situações que reúnam as condições estabelecidas no Artigo 7.º;

f) Interrupções por casos de força maior – as interrupções ocorridas em situações que reúnam as condições estabelecidas no Artigo 7.º;

g) Interrupções devidas a outras redes ou instalações – as interrupções que tenham origem nas redes ou instalações de outros operadores, produtores ou clientes;

h) Interrupções por causas próprias – As interrupções ocorridas em situações que não sendo passíveis de serem classificadas em nenhuma das categorias anteriores, são consequentemente consideradas como imputáveis ao operador da rede em causa e, que por sua vez, poderão ser classificadas como devidas a:

- i. Fenómenos atmosféricos – descargas atmosféricas, chuva, inundação, neve, gelo, granizo, nevoeiro, vento ou poluição;
- ii. Ações naturais – animais, arvoredo, movimento de terras ou interferência de objetos estranhos às redes ou centros de produção;
- iii. Origem interna – erros de projeto ou de montagem, falhas ou uso inadequado de equipamentos ou de materiais, atividades de manutenção, trabalhos inadiáveis, obras próprias ou erro humano;
- iv. Outras causais – todas as que não estão incluídas nos pontos anteriores ou que são desconhecidas.

4 - Os procedimentos a observar no registo e classificação das interrupções constam do Procedimento n.º 2 do MPQS.

#### Artigo 17.º

##### Classificação de zonas de qualidade de serviço

1 - Para efeitos de aplicação deste regulamento, são estabelecidas zonas de qualidade de serviço no Procedimento n.º 1 do MPQS.

2 - Os padrões de qualidade de serviço a observar pelos operadores das redes de distribuição podem variar de acordo com as zonas de qualidade de serviço estabelecidas no número anterior.

#### Artigo 18.º

##### Incidentes de grande impacto

1 - Designa-se por incidente de grande impacto todo o incidente que, independentemente da sua causa, origine uma ou mais interrupções de que resultem uma energia não fornecida ou não distribuída superior ao limiar estabelecido por Diretiva da ERSE.

2 - Todos os incidentes de grande impacto devem ser objeto de um relatório a enviar à ERSE, de acordo com o Procedimento n.º 4 do MPQS.

#### Artigo 19.º

##### Indicadores e padrões de continuidade de serviço

De entre os indicadores e padrões de qualidade de serviço, os indicadores e padrões de continuidade de serviço podem ser de natureza:

- a) Geral, quando se referem à rede explorada pelo operador da rede de transporte, à rede ou zona de rede explorada por um operador de rede de distribuição ou a um conjunto de clientes.
- b) Individual, quando se referem a cada uma das instalações elétricas dos PdE, incluindo clientes.

## **Secção II**

### **Qualidade geral das redes elétricas**

#### Artigo 20.º

#### Indicadores gerais

1 - Em Portugal continental, os operadores das redes procederão, em cada ano civil, à caracterização da continuidade de serviço das respetivas redes de transporte que operam, devendo para o efeito determinar os seguintes indicadores gerais:

- a) ENF, em MWh;
- b) TIE, em minutos;
- c) SAIFI RT;
- d) SAIDI RT, em minutos;
- e) SARI RT, em minutos;
- f) MAIFI RT.

2 - Os operadores das redes procederão, em cada ano civil, à caracterização da continuidade de serviço das respetivas redes de distribuição, devendo para o efeito determinar os seguintes indicadores gerais:

- a) Para redes de alta tensão de Portugal continental, agrupadas de acordo com a classificação das zonas de qualidade de serviço, com discriminação dos índices por interrupções previstas e acidentais:
  - i) SAIFI AT;
  - ii) SAIDI AT, em minutos;
  - iii) MAIFI AT.
- b) Para redes de média tensão, agrupadas de acordo com a classificação das zonas de qualidade de serviço, com discriminação dos índices por interrupções previstas e acidentais e, no caso da RAA e da RAM, para cada ilha e região:
  - i) TIEPI MT, em minutos;

- ii) SAIFI MT;
  - iii) SAIDI MT, em minutos;
  - iv) END, em MWh;
  - v) MAIFI MT.
- c) Para redes de baixa tensão, agrupadas de acordo com a classificação de zonas de qualidade de serviço, com discriminação dos índices por interrupções previstas e acidentais e, no caso da RAA e da RAM, para cada ilha e região:
- i) SAIFI BT;
  - ii) SAIDI BT, em minutos.

3 - O cálculo dos indicadores referidos nos números 1 e 2 deve considerar todas as interrupções que afetem os PdE do respetivo operador das redes, independentemente da origem, sendo excluídas aquelas que, com origem em instalação de cliente, não interrompam outros clientes.

4 - No caso da RAA e da RAM, o cálculo dos indicadores deve discriminar as interrupções com origem nas redes de transporte e de distribuição e aquelas com origem exclusivamente no sistema electroprodutor.

5 - Todos os indicadores referidos no n.º 2 são calculados globalmente e por zona de qualidade de serviço.

6 - Os diferentes operadores das redes devem trocar entre si toda a informação necessária ao cálculo dos indicadores referidos nos números 1 e 2 do presente artigo.

7 - Os procedimentos a observar no cálculo dos indicadores gerais, designadamente no que se refere à classificação e registo dos diferentes tipos de interrupções de fornecimento de energia elétrica, constam do Procedimento n.º 3 do MPQS.

## Artigo 21.º

### Padrões gerais

1 - Para caracterização do desempenho são definidos padrões anuais para os indicadores gerais SAIDI e SAIFI referentes às redes de média e de baixa tensão, previstos no n.º 2 do artigo anterior.

2 - Os padrões referidos no número anterior são agrupados por zona de qualidade de serviço e, no caso da RAA e da RAM, são definidos igualmente para cada ilha e região.

3 - Os padrões mencionados no n.º 1 referem-se a interrupções acidentais longas, com exceção das interrupções resultantes de eventos excepcionais.

4 - Os padrões referidos nos números anteriores são publicados por Diretiva da ERSE.

### Artigo 22.º

#### Mecanismo de incentivo à melhoria da continuidade de serviço

1 - O mecanismo de incentivo à melhoria da continuidade de serviço tem como objetivo promover uma evolução adequada do desempenho geral das redes em termos de continuidade de serviço e assegurar uma melhoria consistente da continuidade de serviço que globalmente afeta os clientes pior servidos.

2 - O mecanismo de incentivo à melhoria da continuidade de serviço aplica-se ao operador da rede de distribuição em MT e AT em Portugal continental.

3 - A forma de cálculo do mecanismo de incentivo à melhoria da continuidade de serviço é estabelecida no Procedimento n.º 6 do MPQS e os valores dos parâmetros publicados por Diretiva da ERSE no início de cada período regulatório.

4 - O cálculo anual do valor do incentivo referido neste artigo está sujeito à verificação obrigatória por parte das auditorias estabelecidas no Artigo 68.º.

### Artigo 23.º

#### Mecanismo de incentivo ao aumento da disponibilidade dos elementos da RNT

1 - O mecanismo de incentivo ao aumento da disponibilidade dos elementos da RNT tem como objetivo promover a sua fiabilidade, enquanto fator determinante para a qualidade de serviço associada ao desempenho da RNT e do desempenho geral sentido pelos utilizadores das redes em termos de continuidade de serviço.

2 - O mecanismo de incentivo ao aumento da disponibilidade dos elementos da RNT aplica-se ao operador da RNT.

3 - A forma de cálculo do mecanismo de incentivo ao aumento da disponibilidade dos elementos da RNT é estabelecida no Procedimento n.º 7 do MPQS e os valores dos parâmetros do mecanismo de incentivo ao aumento da disponibilidade dos elementos da RNT são publicados por Diretiva da ERSE no início de cada período regulatório.

4 - O cálculo anual do valor do incentivo referido neste artigo está sujeito à verificação obrigatória por parte das auditorias estabelecidas no Artigo 68.º.

### **Secção III**

## **Qualidade individual das redes elétricas**

#### **Artigo 24.º**

##### **Indicadores individuais**

1 - Os operadores das redes devem determinar, em cada ano civil e para todos os PdE das redes respetivas, os seguintes indicadores individuais de continuidade de serviço:

- a) Número de interrupções;
- b) Duração total das interrupções, em minutos;

2 - Os procedimentos a observar no cálculo dos indicadores individuais constam do Procedimento n.º 3 do MPQS.

#### **Artigo 25.º**

##### **Padrões individuais**

1 - Nas redes de MAT, de AT, de MT e de BT, no caso de Portugal continental, e nas redes de AT, MT e BT, no caso da RAA e da RAM, são definidos padrões anuais para os indicadores individuais, previstos no n.º 1 do artigo anterior, os quais não devem ser excedidos, por ano e por cliente.

2 - Os padrões mencionados no número anterior são agrupados por zona de qualidade de serviço e referem-se a interrupções acidentais longas, com exceção das interrupções resultantes de eventos excecionais.

3 - Os padrões referidos nos números anteriores são publicados por Diretiva da ERSE.

4 - Os clientes têm direito a uma compensação automática sempre que houver incumprimento dos padrões dos indicadores individuais de qualidade relativos à continuidade de serviço estabelecidos nos números anteriores.

5 - O valor da compensação referida no número anterior é calculado de acordo com o estabelecido no Artigo 54.º e o seu pagamento aos clientes deverá decorrer de acordo com o disposto no Artigo 57.º.

## Capítulo III

### Qualidade da energia elétrica

#### Artigo 26.º

#### Características da tensão

1 - Os operadores das redes devem proceder à caracterização da tensão nas redes que exploram, devendo efetuar medições das seguintes características da tensão:

- a) Frequência;
- b) Valor eficaz da tensão;
- c) Cavas de tensão;
- d) Sobretensões (“*swells*”);
- e) Tremulação (“*flicker*”);
- f) Desequilíbrio do sistema trifásico de tensões;
- g) Distorção harmónica.

2 - As medições a efetuar pelos operadores das redes serão realizadas num conjunto de pontos selecionados das respetivas redes, de acordo com a metodologia prevista no artigo seguinte.

3 - Em condições normais de exploração, as características da onda de tensão de alimentação nos PdE devem respeitar:

- a) Em MAT, o disposto no Procedimento n.º 10 do MPQS;
- b) Em AT, MT e BT, o disposto na norma NP EN 50160.

4 - Para efeitos do número anterior, não se consideram condições normais de exploração os períodos de tempo de exploração perturbada, identificados no âmbito do processo de classificação pela ERSE dos eventos excecionais, previsto no Artigo 8.º, e os períodos de tempo indispensáveis aos operadores da rede de transporte e das redes de distribuição para regular o valor da tensão no ponto de ligação da instalação de produção, quando recetora, após saída do paralelo.

5 - O não cumprimento sistemático e continuado do estabelecido no n.º 3, em zonas específicas das redes, obriga os operadores das redes afetadas à identificação da situação e à apresentação de relatórios circunstanciados à ERSE e, dependendo da localização da rede em questão, à DGEG e aos serviços territorialmente competentes por matérias de natureza técnica no domínio da energia elétrica em Portugal continental, à DREn da RAA ou à DRCIE da RAM.

6 - Em resultado da decisão que resulte da análise efetuada pelas entidades referidas no número anterior, os operadores das redes em questão deverão preparar um plano de melhoria da qualidade de serviço específico para a resolução da situação identificada, com uma análise benefício-custo fundamentada e de acordo com o estabelecido no Artigo 28.º, a ser inserido na proposta de Plano de Desenvolvimento e Investimento das respetivas redes.

### Artigo 27.º

#### Metodologia de verificação da qualidade da energia elétrica

1 - A verificação da qualidade da energia elétrica tem por objetivo permitir a caracterização nacional da qualidade de serviço técnica prestada e a identificação de eventuais áreas de melhoria, e será realizada através de ações de monitorização permanente e campanhas periódicas, de acordo com os planos de monitorização da qualidade da energia elétrica estabelecidos no Procedimento n.º 8 do MPQS.

2 - A verificação da qualidade da energia elétrica nas redes de transporte e de distribuição deverá ser efetuada observando os métodos de medição e os métodos de cálculo dos indicadores de qualidade de energia previstos em procedimento específico do MPQS.

3 - Na sequência da apresentação de reclamações de clientes, os operadores das respetivas redes efetuarão medições complementares quando se verificarem as condições estabelecidas no Artigo 43.º.

### Artigo 28.º

#### Planos de melhoria da qualidade de serviço

1 - Os operadores das redes devem incluir um plano de melhoria da qualidade de serviço no âmbito da preparação dos Planos de Desenvolvimento e Investimento das respetivas redes, quando identificarem a existência de dificuldades pontuais para cumprimento dos limiares de qualidade da energia elétrica ou dos padrões gerais ou individuais de qualidade de serviço estabelecidos neste regulamento.

2 - Os planos de melhoria da qualidade de serviço devem apresentar a análise benefício-custo que os fundamentam, devendo ser devidamente calendarizados e orçamentados.

## **Capítulo IV**

### **Comunicação com os clientes e outros utilizadores das redes**

#### **Secção I**

#### **Informação ao cliente e outros utilizadores das redes**

##### **Artigo 29.º**

##### **Dever de informação dos operadores das redes de distribuição**

1 - Os operadores das redes de distribuição têm a obrigação de disponibilizar informação atualizada sobre as seguintes matérias:

- a) Segurança na utilização de energia elétrica;
- b) Atuação em caso de avaria ou interrupção do fornecimento de energia elétrica;
- c) Ligações às redes;
- d) Indicadores de qualidade de serviço, padrões e compensações por incumprimento;
- e) Leitura de equipamentos de medição;
- f) Clientes com necessidades especiais e clientes prioritários;
- g) Apresentação de reclamações, tratamento e prazos de resposta;
- h) Procedimentos associados à resolução de conflitos.

2 - As informações identificadas no número anterior devem estar disponíveis nas páginas da Internet.

3 - Sempre que solicitado, as informações referidas no n.º 1 - devem ser disponibilizadas gratuitamente em papel.

4 - Sempre que se verificarem interrupções de fornecimento de energia elétrica em resultado de avarias na rede, os operadores das redes de distribuição, quando solicitados, devem assegurar informação aos clientes, diretamente ou através dos comercializadores de último recurso ou comercializadores, sobre as causas da interrupção, bem como a hora prevista para o restabelecimento do fornecimento.

5 - Nas ações ou campanhas de intervenção massificadas e localizadas, referentes a interrupções de fornecimento, que possam ser suscetíveis de fazer perigar a segurança de pessoas e bens, mesmo que tais campanhas tenham origem em decisões dos comercializadores ou comercializadores de último recurso, os operadores das redes de distribuição devem assegurar informação relevante e atempada às entidades administrativas a

quem compete a proteção de pessoas e bens e, ainda, as entidades concedentes da distribuição em baixa tensão.

### Artigo 30.º

#### Dever de informação dos comercializadores e comercializadores de último recurso

1 - Os comercializadores e os comercializadores de último recurso têm o dever de prestar informações relacionadas com o serviço de fornecimento de energia elétrica, bem como sobre os serviços conexos.

2 - Os comercializadores e os comercializadores de último recurso devem disponibilizar informação atualizada sobre as matérias referidas no n.º 1 - do Artigo 29.º e sobre as seguintes matérias:

- a) Contratos de fornecimento de energia elétrica;
- b) Serviços disponíveis;
- c) Preços;
- d) Periodicidade de faturação;
- e) Meios de pagamento disponíveis e procedimentos em caso de mora;
- f) Indicadores de qualidade de serviço, padrões e compensações por incumprimento;
- g) Métodos de estimativa de consumo utilizados para faturação;
- h) Compensação do fator de potência;
- i) Apresentação de reclamações, tratamento e prazos de resposta;
- j) Procedimentos associados à resolução de conflitos;
- k) Factos imputáveis aos clientes que podem justificar a interrupção do fornecimento ou a cessação do contrato de fornecimento e encargos associados à reposição do serviço;
- l) Custos associados à denúncia antecipada do contrato de fornecimento pelos clientes;
- m) Utilização eficiente da energia elétrica;
- n) Códigos de conduta, nos termos do RRC.

3 - As informações identificadas no n.º 2 - devem estar disponíveis nas páginas da Internet.

4 - Sempre que solicitado, as informações referidas no n.º 2 - devem ser disponibilizadas gratuitamente em papel.

5 - Os comercializadores e os comercializadores de último recurso devem prestar aconselhamento sobre as opções mais convenientes a quem o solicite.

## **Secção II**

### **Meios de atendimento**

#### **Artigo 31.º**

##### **Meios de atendimento obrigatórios**

1 - Os operadores das redes de transporte, os operadores das redes de distribuição, os comercializadores de último recurso e os comercializadores, dentro das respetivas competências, devem prestar um atendimento completo e eficaz no conjunto dos meios disponibilizados, nos termos do RRC.

2 - Os meios de atendimento obrigatórios são os seguintes:

- a) Para os operadores das redes de transporte: por escrito;
- b) Para os operadores das redes de distribuição: presencial, telefónico, por escrito;
- c) Para os comercializadores de último recurso: presencial, telefónico, por escrito;
- d) Para os comercializadores: telefónico ou equivalente que garanta resposta imediata, e por escrito.

3 - Os operadores das redes de distribuição, os comercializadores de último recurso e os comercializadores devem disponibilizar um meio de contacto eletrónico para receção de pedidos de informação e reclamações.

4 - O operador da rede de distribuição em média e alta tensão deve adotar modalidades de atendimento que assegurem um atendimento preferencial e completo aos operadores de redes de distribuição exclusivamente em baixa tensão, nos termos do MPQS.

#### **Artigo 32.º**

##### **Atendimento presencial**

1 - Sem prejuízo do disposto no número seguinte, os operadores das redes de distribuição, os comercializadores de último recurso e os comercializadores que disponham de atendimento presencial devem avaliar o desempenho verificado nos seus centros de atendimento no que respeita ao tempo de espera.

2 - Os operadores das redes de distribuição, os comercializadores de último recurso e os comercializadores que registem menos de cinco mil atendimentos por ano estão dispensados da avaliação do tempo de espera referido no número anterior.

3 - O desempenho é avaliado por centro de atendimento.

4 - Os operadores das redes de distribuição, os comercializadores de último recurso e os comercializadores avaliam os seus centros de atendimento que garantiram pelo menos 40% dos atendimentos efetuados no ano anterior.

5 - As empresas que partilham um mesmo centro de atendimento podem optar por calcular um indicador conjunto para esse centro de atendimento, devendo, nesse caso, comunicar a proporção de atendimentos que lhes correspondem.

6 - As empresas que não sejam obrigadas à separação de atividades podem optar por calcular um indicador conjunto para esse centro de atendimento, devendo, nesse caso, comunicar a proporção de atendimentos que correspondem a cada atividade.

### Artigo 33.º

#### Avaliação do atendimento presencial

1 - O desempenho em cada centro de atendimento é avaliado através de um indicador geral relativo ao tempo de espera.

2 - O indicador geral é calculado através do quociente entre o número de atendimentos com tempo de espera até 20 minutos e o número total de atendimentos.

3 - O tempo de espera corresponde ao intervalo entre a chegada ao local de atendimento e o início do atendimento.

4 - O número total de atendimentos não inclui os atendimentos não realizados por desistência do cliente.

### Artigo 34.º

#### Atendimento telefónico

1 - O atendimento telefónico deve permitir:

- a) A receção de comunicações de leituras;
- b) A receção de comunicações de avarias;
- c) O atendimento comercial.

2 - Os atendimentos telefónicos previstos nas alíneas a) e b) do número anterior não são obrigatórios para os comercializadores e os comercializadores de último recurso quando, nos termos do RRC, estes estejam a cargo do operador da rede de distribuição respetivo.

3 - Nas situações referidas no número anterior, os comercializadores de último recurso e os comercializadores devem informar os seus clientes indicando os meios de contacto adequados para o efeito.

4 - Para efeitos de aplicação do Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de junho, que estabelece o regime jurídico aplicável aos centros de atendimento telefónico de relacionamento (*call centres*), consideram-se todos os centros de atendimento telefónico que reúnam, pelo menos, uma das seguintes características:

- a) Prestem serviços a empresas do setor elétrico com um número de clientes igual ou superior a 100 mil;
- b) Tenham um tráfego anual superior a 60 mil chamadas telefónicas recebidas.

5 - O atendimento telefónico em centros de atendimento telefónico de relacionamento (*call centres*) deve permitir que, caso não seja possível efetuar o atendimento até aos 60 segundos de espera, o cliente deixe o seu contacto e identificação da finalidade da chamada, nos termos e para os efeitos do Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de junho, quando aplicável.

6 - Nos casos referidos no número anterior, o cliente deve ser contactado no prazo máximo de dois dias úteis.

7 - Os operadores das redes de distribuição, os comercializadores de último recurso e os comercializadores devem avaliar o desempenho dos seus sistemas de atendimento telefónico, nos termos do Artigo 35.º ao Artigo 37.º.

#### Artigo 35.º

##### Atendimento telefónico para comunicações de leituras

1 - O atendimento telefónico para comunicação de leituras não deve ter custos para o cliente.

2 - No caso de a receção de leituras ser assegurada por um sistema automático de atendimento, o desempenho é avaliado através de um indicador geral relativo ao sucesso da comunicação de leituras.

3 - O indicador geral é calculado através do quociente entre o número de leituras registadas de forma automática e o número total de chamadas recebidas para comunicação de leituras.

#### Artigo 36.º

##### Atendimento telefónico para comunicações de avarias

1 - O atendimento telefónico para comunicações de avarias deve estar permanentemente disponível e não ter custos para o cliente.

2 - O atendimento telefónico para comunicações de avarias é avaliado através de um indicador geral relativo ao tempo de espera.

3 - O indicador geral é calculado através do quociente entre o número de chamadas com tempo de espera até 60 segundos e o número total de chamadas.

4 - O tempo de espera a considerar corresponde à soma dos vários períodos durante a chamada em que o cliente não está a ser atendido pessoalmente ou por um menu eletrónico.

5 - A indicação de que a chamada se encontra em lista de espera não é considerada atendimento efetivo.

6 - O número total de chamadas referido no n.º 3 - não inclui as desistências com tempo de espera inferior a 60 segundos.

7 - Nas situações em que se proceda ao barramento do acesso ao atendimento telefónico, todas as chamadas barradas durante esse período devem ser consideradas com tendo um tempo de espera superior a 60 segundos.

8 - Os operadores das redes de distribuição, bem como os comercializadores de último recurso e os comercializadores que disponibilizem o atendimento telefónico para comunicação de avarias, devem garantir que o valor anual do indicador é igual ou superior ao padrão publicado pela ERSE.

9 - No atendimento telefónico para comunicações de avarias não é obrigatória a disponibilização da funcionalidade prevista no n.º 5 - do Artigo 34.º.

### Artigo 37.º

#### Atendimento telefónico comercial

1 - Considera-se atendimento telefónico comercial o serviço de receção de chamadas que não inclua a comunicação de avarias e a receção de comunicação de leituras de modo automático.

2 - O atendimento telefónico para matérias de natureza comercial não deve ter um custo para o cliente superior ao de uma chamada local.

3 - O atendimento telefónico comercial é avaliado através de um indicador geral relativo ao tempo de espera.

4 - O indicador geral é calculado através do quociente entre o número de chamadas com tempo de espera até 60 segundos e o número total de chamadas.

5 - O tempo de espera a considerar corresponde à soma dos vários períodos durante a chamada em que o cliente não está a ser atendido pessoalmente ou por um menu eletrónico.

6 - A indicação de que a chamada se encontra em lista de espera não é considerada atendimento efetivo.

7 - O número total de chamadas referido no n.º 3 - não inclui as desistências com tempo de espera inferior a 60 segundos.

8 - Nas situações em que se proceda ao barramento do acesso ao atendimento telefónico, todas as chamadas barradas durante esse período devem ser consideradas com tendo um tempo de espera superior a 60 segundos.

9 - O cálculo do indicador não é obrigatório para as entidades que reúnam simultaneamente as seguintes condições:

- a) O número de clientes a 31 de dezembro do ano anterior tenha sido inferior a 15 mil;
- b) O número de atendimentos telefónicos comerciais registados no ano anterior tenha sido inferior a 5 mil.

### **Secção III**

#### **Pedidos de informação e reclamações**

##### **Artigo 38.º**

##### **Disposições gerais**

1 - Os operadores das redes de transporte, os operadores das redes de distribuição, os comercializadores de último recurso e os comercializadores devem responder a todas as reclamações e pedidos de informação que lhes sejam dirigidos, independentemente da forma de apresentação.

2 - Consideram-se reclamações as comunicações em que o reclamante considera não terem sido devidamente acautelados os seus direitos ou satisfeitas as suas expectativas.

3 - Consideram-se pedidos de informações as comunicações em que se solicitam esclarecimentos e que impõem a necessidade de resposta, excluindo as solicitações de serviços.

4 - As entidades que pretendam apresentar reclamações ou pedidos de informação devem preferencialmente fazê-lo junto do comercializador ou do comercializador de último recurso.

5 - O pedido de informação ou a reclamação deve conter a identificação da entidade que o apresenta, as questões colocadas ou a descrição dos motivos reclamados, bem como elementos informativos facilitadores ou complementares para a caracterização da situação questionada ou reclamada.

6 - A receção de pedidos de informação e de reclamações deve ser assegurada em todas as modalidades de atendimento previstas no presente regulamento.

7 - Os operadores das redes de transporte, os operadores das redes de distribuição, os comercializadores de último recurso e os comercializadores devem manter um registo auditável do conteúdo das reclamações apresentadas e das respetivas respostas, independentemente do meio pelo qual foram apresentadas e respondidas.

8 - Caso a reclamação não tenha sido integralmente decidida a favor das pretensões do reclamante, a entidade que recebeu a reclamação deve informar o reclamante relativamente ao seu direito de reclamação junto da ERSE.

### Artigo 39.º

#### Pedidos de informação apresentados por escrito

1 - A resposta a pedidos de informação apresentados por escrito é avaliada através de um indicador geral relativo ao tempo de resposta.

2 - Para os operadores das redes de transporte, o indicador geral corresponde ao tempo médio de resposta aos pedidos de informação apresentados por escrito num determinado período.

3 - O tempo médio de resposta a pedidos de informação é calculado pelo quociente entre a soma dos tempos de resposta aos pedidos de informação apresentados num determinado período e o número total de pedidos de informação apresentados no mesmo período que tenham tido resposta.

4 - Para os operadores das redes de distribuição, os comercializadores de último recurso e os comercializadores, o indicador geral é calculado através do quociente entre o número de pedidos de informação apresentados por escrito num determinado período cuja resposta não excedeu 15 dias úteis e o número total de pedidos de informação apresentados por escrito no mesmo período.

5 - Os operadores das redes de distribuição, os comercializadores de último recurso e os comercializadores devem garantir que o valor anual do indicador referido no número anterior é igual ou superior ao padrão publicado pela ERSE.

6 - Caso se verifique a impossibilidade de resposta por se tratar de um pedido de informação anónimo ou para o qual não são conhecidos meios de contacto da entidade que apresentou o pedido, deve considerar-se como respondido na data em que se identifique esta situação.

#### Artigo 40.º

##### Pedidos de informação apresentados por telefone

Os pedidos de informação apresentados em centros de atendimento telefónico de relacionamento (*call centres*) devem ser respondidos de imediato ou, não sendo possível, no prazo máximo de três dias úteis, contado da data da realização do contacto inicial pelo cliente, salvo motivo devidamente justificado, nos termos do Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de junho, quando aplicável.

#### Artigo 41.º

##### Reclamações

1 - Para os operadores das redes de transporte, a resposta a reclamações é avaliada através de um indicador geral relativo ao tempo de resposta que corresponde ao tempo médio de resposta a reclamações apresentadas num determinado período.

2 - O tempo médio de resposta a reclamações 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.

3 - Para os operadores das redes de distribuição, os comercializadores de último recurso e os comercializadores, a resposta a reclamações é avaliada através de um indicador individual, e respetivo padrão, relativo ao prazo de resposta.

4 - Para efeitos do número anterior, os padrões relativos ao prazo máximo de resposta aplicáveis são os seguintes:

- a) Para os operadores das redes de distribuição e os comercializadores de último recurso, 15 dias úteis;
- b) Para os comercializadores, o prazo estabelecido contratualmente com cada cliente.

5 - Na impossibilidade do cumprimento dos prazos definidos no n.º 4 -, o reclamante deve ser informado, através de uma comunicação intercalar, das diligências efetuadas, bem como dos factos que impossibilitaram a resposta no prazo estabelecido, indicando o prazo expectável de resposta e, sempre que possível, uma pessoa para contacto.

6 - O incumprimento dos prazos de resposta referidos no n.º 4 -, do prazo expectável de resposta referido no n.º 5 - ou do conteúdo mínimo da comunicação intercalar confere ao cliente o direito de compensação nos termos estabelecidos no Artigo 52.º.

#### Artigo 42.º

##### Reclamações relativas a faturação

1 - A apresentação de reclamações relativas a faturação obriga o operador da rede de distribuição ou o comercializador de último recurso ou o comercializador, no prazo que lhe seja aplicável nos termos do n.º 4 - do Artigo 41.º, a adotar um dos seguintes procedimentos:

- a) Dar conhecimento ao cliente do conjunto de informação necessária ao esclarecimento da situação reclamada, designadamente sobre os elementos necessários à compreensão dos valores faturados, elementos associados à leitura e medição do contador, bem como o resultado da apreciação da reclamação;
- b) Propor ao reclamante a realização de uma reunião destinada a promover o completo esclarecimento do assunto.

2 - A apresentação de reclamações sobre faturação determina a suspensão de eventuais ordens de interrupção de energia por falta de pagamento da fatura reclamada, até à sua apreciação pelo comercializador de último recurso ou comercializador, desde que acompanhada de informações concretas e objetivas que coloquem em evidência a possibilidade de ter ocorrido um erro de faturação.

#### Artigo 43.º

##### Reclamações relativas à qualidade da energia elétrica

1 - A apresentação de reclamações relativas às características técnicas da energia elétrica deve ser acompanhada da descrição de factos indiciadores de que os parâmetros caracterizadores da tensão de alimentação se encontram fora dos limites regulamentares.

2 - Após a apresentação da reclamação pelo cliente, o operador da rede deve, no prazo que lhe seja aplicável nos termos do n.º 4 - do Artigo 41.º, adotar um dos seguintes procedimentos:

- a) Dar conhecimento por escrito ao cliente, através do seu comercializador, das razões justificativas da falta de qualidade da energia elétrica, caso sejam conhecidas, e das ações corretivas a adotar e respetivo prazo de implementação;
- b) Efetuar visita às instalações do cliente para verificar, no local, as características da energia elétrica e analisar as causas da eventual falta de qualidade da energia elétrica.

3 - Caso a visita às instalações do cliente não permita a identificação das causas da falta de qualidade da energia elétrica, o operador da rede deve promover a realização de medições, durante o tempo necessário, para recolher informação que lhe permita uma avaliação completa e objetiva da situação.

4 - Previamente à realização das medições o cliente deve ser informado dos custos que eventualmente poderá ter que suportar.

5 - Após a finalização das medições consideradas necessárias, o operador da rede deve comunicar com o comercializador de último recurso ou o comercializador, de forma a garantir que o cliente é informado sobre os resultados obtidos e, em caso de comprovação do incumprimento dos limites regulamentares, quais as ações corretivas a adotar e respetivo prazo de implementação.

6 - Os procedimentos a observar na realização das medições complementares são publicados pela ERSE no Procedimento n.º 9 do MPQS.

7 - Os operadores das redes de transporte e de distribuição deverão suportar todos os custos de investigação decorrentes de reclamações de clientes relativas à qualidade da energia elétrica.

8 - Quando se verifique que os requisitos mínimos de qualidade são observados, ou não o são por razões imputáveis ao cliente, o operador da rede deve ser reembolsado pelo cliente, através do comercializador de último recurso ou comercializador, dos custos referidos no número anterior, até ao valor limite publicado pela ERSE.

9 - Os clientes têm o direito de instalar, por sua conta, sistemas de registo de medida da qualidade da energia elétrica devidamente selados e calibrados, nos termos da legislação aplicável.

10 - Os registos produzidos pelos sistemas referidos no número anterior constituem meio de prova nas reclamações referidas no presente artigo.

11 - É responsável por apurar as questões relativas a divergências de natureza técnica associadas às medições realizadas, a entidade administrativa territorialmente competente por esta matéria.

#### Artigo 44.º

##### Reclamações relativas ao funcionamento do equipamento de medição

1 - A apresentação de reclamações relativas ao funcionamento do equipamento de medição deve ser acompanhada da descrição de factos que coloquem em evidência a possibilidade do

equipamento de medição poder estar a funcionar fora das margens de erro admitidas regulamentarmente.

2 - O operador da rede de distribuição deve, no prazo que lhe seja aplicável nos termos do n.º 4 - do Artigo 41.º, efetuar uma visita à instalação de utilização do cliente para proceder à verificação do funcionamento do equipamento de medição, devendo o cliente ser avisado previamente.

3 - Na sequência da visita à instalação do cliente, o operador da rede deve comunicar com o comercializador de último recurso ou o comercializador, de forma a garantir que o cliente é informado sobre todos os elementos relevantes associados ao equipamento de medição verificados, designadamente, as ações realizadas, a data da intervenção e os elementos de medição.

4 - Se, após a intervenção do operador da rede de distribuição, persistirem dúvidas sobre o funcionamento do equipamento de medição, o cliente pode exigir a realização de uma verificação extraordinária, nos termos previstos no RRC.

5 - Caso a verificação extraordinária confirme que o equipamento de medição se encontra a funcionar fora das margens de erro admitidas regulamentarmente, os erros de medição e eventuais erros na faturação já emitida são corrigidos de acordo com o previsto no RRC e Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados.

6 - O cliente deve ser informado, previamente à realização da verificação extraordinária, dos encargos em que incorre no caso de esta confirmar que o equipamento de medição se encontra a funcionar dentro das margens de erro admitidas regulamentarmente.

## **Capítulo V**

### **Serviços**

#### Artigo 45.º

##### Serviços de ligação às redes

- 1 - Consideram-se serviços de ligação às redes os serviços prestados pelos operadores das redes de distribuição aos requisitantes nos termos previstos no RRC.
- 2 - Os serviços de ligação são avaliados por um indicador geral relativo ao prazo para apresentação aos requisitantes das informações previstas no RRC.
- 3 - O indicador geral é calculado através do quociente entre o número de requisições num determinado período com prazo de apresentação das informações relativas aos serviços de ligação igual ou inferior a 15 dias úteis e o número total de requisições no mesmo período.
- 4 - O indicador geral é aplicável às requisições de ligação em baixa tensão, excluindo-se as ligações de instalações eventuais.

#### Artigo 46.º

##### Ativação de fornecimento

- 1 - Considera-se ativação de fornecimento as operações necessárias, incluindo a intervenção do operador da rede de distribuição, que permitam o início do fornecimento a uma instalação de utilização que esteja desligada, na sequência da celebração de um contrato de fornecimento com um comercializador de último recurso ou com um comercializador.
- 2 - Para os operadores das redes de distribuição, a ativação de fornecimento é avaliada através de um indicador geral relativo ao prazo para essa ativação.
- 3 - O indicador geral aplicável aos operadores das redes de distribuição é calculado pelo quociente entre o número de ativações solicitadas num determinado período com prazo de ativação igual ou inferior a 2 dias úteis e o número total de ativações solicitadas no mesmo período.
- 4 - O prazo de ativação para os operadores das redes de distribuição corresponde ao tempo entre a solicitação do comercializador ou comercializador de último recurso e a realização da ativação.
- 5 - Os operadores das redes de distribuição devem garantir que o valor anual do indicador referido no n.º 3 - é igual ou superior ao valor publicado pela ERSE.

6 - Para os comercializadores de último recurso e os comercializadores, a ativação de fornecimento é avaliada através de:

- a) Um indicador geral relativo ao prazo para essa ativação;
- b) Um indicador geral relativo ao tempo médio de ativação.

7 - O indicador geral referido na alínea a) do n.º 6 - é calculado pelo quociente entre o número de ativações solicitadas num determinado período com prazo de ativação igual ou inferior a 2 dias úteis e o número total de ativações solicitadas no mesmo período.

8 - O prazo de ativação para os comercializadores de último recurso e os comercializadores corresponde ao tempo entre a celebração do contrato de fornecimento com o cliente e a realização da ativação.

9 - Os indicadores gerais de ativação de fornecimento referidos no n.º 3 - e no n.º 6 - são aplicáveis às ativações em baixa tensão que envolvam ações simples por parte do operador da rede de distribuição, tais como a instalação de órgãos de corte, ao nível da portinhola ou caixa de coluna, do contador e do dispositivo de controlo de potência.

10 - Para efeitos de cálculo dos indicadores gerais referidos no n.º 3 - e na alínea a) do n.º 6 - excluem-se as situações em que o cliente expressamente solicite uma data para ativação com prazo superior a dois dias úteis.

11 - O tempo médio de ativação é calculado pelo quociente entre a soma dos prazos das ativações solicitadas num determinado período e o número total de ativações solicitadas no mesmo período e que tenham sido realizadas.

## Artigo 47.º

### Visita combinada

1 - Considera-se visita combinada a deslocação do operador da rede de distribuição, com início num intervalo previamente acordado, à instalação do cliente.

2 - Para efeitos do número anterior excluem-se as leituras em roteiro e as assistências técnicas.

3 - O agendamento da visita combinada é feito por acordo entre o cliente e o respetivo comercializador de último recurso ou comercializador.

4 - A avaliação do desempenho relativo à visita combinada é realizada através de um indicador individual, e respetivo padrão, relativo ao cumprimento do intervalo acordado para a visita.

5 - Os clientes têm direito a agendar visitas combinadas em que o início da visita ocorra num intervalo de tempo com uma duração máxima de 2,5 horas.

6 - O incumprimento do intervalo referido no número anterior para início da visita combinada confere ao cliente o direito de compensação nos termos estabelecidos no Artigo 52.º.

7 - Em caso de ausência do cliente na instalação, e tendo o operador da rede de distribuição comparecido no intervalo acordado para a visita combinada, o operador da rede de distribuição tem direito à compensação nos termos estabelecidos no n.º 2 - do Artigo 55.º.

8 - A compensação referida no número anterior é suportada pelo comercializador de último recurso ou comercializador, nos termos do Artigo 58.º

9 - O cliente deve ser previamente informado de todos os encargos associados à visita combinada, bem como do direito a eventuais compensações.

10 - Os comercializadores de último recurso, os comercializadores e os clientes podem solicitar o cancelamento ou o reagendamento de visitas combinadas desde que até às 17h00 do dia útil anterior, não havendo nestas situações direito a qualquer compensação.

11 - Para efeitos do número anterior, a solicitação de cancelamento ou de reagendamento deve ser feita por um canal que permita garantir a tomada de conhecimento imediato pela outra parte.

#### Artigo 48.º

##### Assistência técnica

1 - Considera-se que ocorre uma assistência técnica quando, após uma comunicação de avaria, o operador da rede de distribuição se desloca à instalação do cliente.

2 - As assistências técnicas são avaliadas por um indicador individual, e respetivo padrão, que avalia o tempo de chegada do operador da rede de distribuição à instalação do cliente.

3 - A entidade que receba a comunicação de avaria deve informar o cliente sobre a atuação mais adequada à situação descrita, no sentido de, sendo possível, evitar a deslocação do operador da rede de distribuição à instalação do cliente.

4 - Caso seja necessária a deslocação, a chegada à instalação do cliente deve ocorrer nos seguintes prazos, após comunicação ao operador da rede de distribuição:

- a) 3 horas, para clientes prioritários;
- b) 4 horas, para os restantes clientes.

5 - Nos casos em que as comunicações de avaria de clientes em baixa tensão ocorram fora do período das 8h00 às 24h00, a contagem dos prazos inicia-se às 8h00 do dia seguinte.

6 - O incumprimento por parte do operador da rede de distribuição dos prazos referidos no n.º 4 - confere ao cliente o direito de compensação nos termos estabelecidos no Artigo 52.º.

7 - Caso se verifique que a avaria se situa na instalação de utilização do cliente ou na alimentação individual da instalação de utilização, e a mesma não é da responsabilidade do operador da rede de distribuição, o operador da rede de distribuição tem direito à compensação prevista no n.º 3 - do Artigo 55.º.

8 - A compensação referida no número anterior é suportada pelo comercializador de último recurso ou comercializador, nos termos do Artigo 58.º

9 - Para efeitos do presente artigo, considera-se que a alimentação individual da instalação de utilização do cliente consiste na infraestrutura por onde transita em exclusivo a energia elétrica consumida pelo cliente e que termina na origem da instalação de utilização, nos termos da regulamentação técnica.

#### Artigo 49.º

##### Frequência da leitura de equipamentos de medição

1 - A frequência da leitura dos equipamentos de medição é avaliada por um indicador geral e respetivo padrão.

2 - O indicador geral relativo à frequência de leitura dos equipamentos de medição é calculado pelo quociente entre o número de leituras com intervalo face à leitura anterior inferior ou igual a 96 dias e o número total de leituras.

3 - O indicador previsto no n.º 2 - aplica-se a todos os equipamentos de medição em BTN, independentemente da sua acessibilidade, e considera quer as leituras efetuadas diretamente pelo operador da rede de distribuição quer as leituras comunicadas ao operador da rede de distribuição pelos clientes.

4 - Em cada ano, os operadores das redes de distribuição devem garantir que o valor anual do indicador referido no n.º 2 - é igual ou superior ao padrão publicado pela ERSE.

5 - Para efeitos de cálculo do indicador previsto no n.º 2 - todas as leituras realizadas no período são consideradas no cálculo do indicador, independentemente da leitura anterior ter ou não ocorrido nesse período.

## Artigo 50.º

### Restabelecimento após interrupção por facto imputável ao cliente

1 - A diligência dos operadores das redes de distribuição, dos comercializadores de último recurso ou dos comercializadores no restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente é avaliada por um indicador individual e respetivo padrão.

2 - O indicador individual avalia o tempo necessário para que, após sanada a situação que conduziu à interrupção, o fornecimento seja restabelecido.

3 - Nas situações de interrupção por falta de pagamento, considera-se sanada a situação após boa cobrança dos montantes em dívida.

4 - Para efeitos do número anterior, os operadores das redes de transporte, os operadores das redes de distribuição, os comercializadores de último recurso e os comercializadores devem garantir que o restabelecimento ocorre nos seguintes prazos máximos:

- a) Doze horas para clientes BTN;
- b) Oito horas para os restantes clientes;
- c) Quatro horas caso o cliente pague o preço adicional para restabelecimento urgente fixado nos termos do RRC.

5 - O operador da rede de distribuição está obrigado a disponibilizar o serviço de restabelecimento do fornecimento, incluindo a modalidade de restabelecimento urgente, nos seguintes horários, sem prejuízo de poderem ser estabelecidos pela empresa outros regimes mais favoráveis para o cliente:

- a) Clientes BT - dias úteis, entre as 08h00 e as 24h00;
- b) Restantes clientes – todos os dias, entre as 08h00 e as 24h00.

6 - A contagem dos prazos referidos no n.º 4 - suspende-se entre as 24h00 e as 08h00.

7 - O incumprimento dos prazos indicados, por facto não imputável ao cliente, confere ao cliente o direito de compensação nos termos estabelecidos no Artigo 52.º.

8 - Os prazos referidos no n.º 4 - não se aplicam nas situações em que o restabelecimento do fornecimento não envolva ações simples por parte do operador da rede de distribuição, tais como a religação de órgãos de corte, ao nível da portinhola ou caixa de coluna.

## Artigo 51.º

### Mudança de comercializador

1 - O desempenho dos comercializadores de último recurso e dos comercializadores relativamente à mudança de comercializador é avaliado por indicadores gerais relativos ao tempo médio dos processos de mudança efetivamente concretizados.

2 - Os indicadores gerais referidos no número anterior são calculados do seguinte modo:

- a) Tempo médio sem data preferencial – quociente entre a soma dos tempos de mudança nas situações em que não foi estabelecida data preferencial de mudança, num determinado período, e o número total de situações sem data preferencial, no mesmo período;
- b) Tempo médio com data preferencial – quociente entre a soma dos tempos de mudança nas situações em que foi estabelecida data preferencial de mudança, num determinado período, e o número total de situações com data preferencial, no mesmo período.

3 - Para efeitos do disposto no número anterior, considera-se tempo de mudança o tempo que decorre entre a celebração do contrato de fornecimento entre o cliente e o comercializador e a data de mudança ou a data preferencial de mudança, conforme aplicável.

4 - Excluem-se do cálculo deste indicador as ativações de fornecimento, nos termos do Artigo 46.º.

5 - A data de mudança e a data preferencial de mudança são definidas nos Procedimentos e Prazos de Mudança de Comercializador, previstos no RRC.

## **Capítulo VI**

### **Compensações por incumprimento de padrões individuais**

#### Artigo 52.º

##### Direito de compensação dos clientes

1 - O incumprimento pelos operadores das redes, pelos comercializadores de último recurso ou pelos comercializadores de padrões individuais de qualidade de serviço, confere ao cliente o direito de compensação, nas seguintes matérias, quando aplicável:

- a) Interrupções, conforme Artigo 25.º;
- b) Resposta a reclamações, conforme Artigo 41.º;
- c) Visitas combinadas, conforme Artigo 47.º;
- d) Assistência técnica a avarias na alimentação individual das instalações dos clientes, conforme Artigo 48.º;
- e) Leitura de equipamentos de medição, conforme Artigo 49.º;
- f) Restabelecimento após interrupção por facto imputável ao cliente, conforme Artigo 50.º.

2 - A apresentação sucessiva de reclamações sobre o mesmo facto só pode ter efeitos cumulativos, para efeitos de pagamento de compensações, desde que tenham sido ultrapassados os prazos para resposta às reclamações anteriormente apresentadas, nos termos estabelecidos no Artigo 41.º, no Artigo 42.º, no Artigo 43.º e no Artigo 44.º, conforme aplicável.

3 - A mudança de comercializador não prejudica o direito dos clientes à compensação.

#### Artigo 53.º

##### Compensações e proveitos das atividades reguladas

1 - O cálculo dos montantes associados aos pagamentos das compensações está sujeito à verificação obrigatória por parte das auditorias estabelecidas no Artigo 68.º.

2 - Nas auditorias efetuadas anualmente às contas reguladas dos operadores de rede e comercializadores de último recurso, no âmbito do Regulamento Tarifário, deverão ser identificados os montantes das compensações pagas aos consumidores para que os mesmos não sejam considerados para efeitos de apuramento anual de proveitos permitidos das atividades reguladas.

## Artigo 54.º

### Valor das compensações relativas à continuidade de serviço

1 - O valor das compensações por incumprimento dos padrões individuais de continuidade de serviço referidos no Artigo 25.º é calculado nos termos dos números seguintes.

2 - Quando se ultrapasse o número de interrupções, o valor da compensação ( ) é calculado da seguinte forma:

em que:

é o valor da compensação, no ano  $n$ , em euros.

é o número de interrupções acidentais longas, com exceção das interrupções resultantes de eventos excecionais, no PdE a clientes, reportado ao ano  $n$ .

é o padrão individual do número de interrupções acidentais longas, com exceção das interrupções resultantes de eventos excecionais.

é o valor unitário de compensação do número de interrupções relativas ao ano  $n$ , em euros.

3 - Os valores de são publicados por Diretiva da ERSE, e atualizados anualmente da seguinte forma:

em que:

é o valor unitário de compensação do número de interrupções a utilizar no ano .

é o valor unitário de compensação do número de interrupções do ano .

é a variação média anual do índice de preços no consumidor sem habitação em Portugal verificada em junho do ano , em percentagem, publicada pelo INE.

4 - Quando se ultrapasse a duração total das interrupções, o valor da compensação ( ) é calculado da seguinte forma:

em que:

é o valor da compensação, no ano , em euros.

é a duração total, em horas, das interrupções acidentais longas, com exceção das interrupções resultantes de eventos excepcionais, no PdE a clientes, reportada ao ano .

é o padrão individual, em horas, da duração das interrupções acidentais longas, com exceção das interrupções resultantes de eventos excepcionais.

é o valor médio da potência contratada durante o ano , em kW.

é o valor unitário de compensação da duração das interrupções, relativo ao ano , em €/kWh.

5 - Os valores de são publicados por Diretiva da ERSE, e atualizados anualmente da seguinte forma:

em que:

é o valor unitário de compensação da duração das interrupções a utilizar no ano .

é o valor unitário de compensação da duração das interrupções do ano .

é a variação média anual do índice de preços no consumidor sem habitação em Portugal verificada em Junho do ano em percentagem, publicada pelo INE.

6 - Quando se verifique o incumprimento dos dois padrões individuais de continuidade de serviço indicados no n.º 2 e no n.º 4 do presente artigo, será paga a compensação de valor mais elevado.

7 - Sempre que haja celebração de novo contrato com alteração do cliente, o cálculo das compensações será efetuado a partir da data do novo contrato.

8 - O montante global de compensação a pagar a cada cliente, por incumprimento dos padrões individuais de continuidade de serviço, é limitado a 100% do montante pago pelo cliente no ano anterior pela respetiva tarifa de acesso das redes.

### Artigo 55.º

#### Valor das compensações de qualidade de serviço comercial

1 - O valor das compensações previstas nas alíneas b), c), d), e), e f) do n.º 1 - do Artigo 52.º é o seguinte:

- a) Montante acordado contratualmente com o cliente, nas situações de incumprimento pelos comercializadores do prazo de resposta a reclamações;
- b) Valor a publicar por Diretiva da ERSE para as restantes situações.

2 - Os operadores das redes de distribuição têm direito a uma compensação de valor igual ao indicado na alínea b) do número anterior, sempre que os clientes não estejam presentes nas instalações nos intervalos acordados para o efeito, nos termos do n.º 7 - do Artigo 47.º.

3 - Os operadores das redes de distribuição têm direito a uma compensação de valor igual a metade do valor indicado na alínea b) do n.º 1 -, sempre que as assistências técnicas tenham origem em avarias situadas nas instalações de utilização dos clientes ou nas instalações de utilização coletiva que alimentam as instalações de utilização, nos termos do n.º 7 - do Artigo 48.º

### Artigo 56.º

#### Pagamento de compensações de qualidade comercial ao cliente

1 - Quando houver lugar ao pagamento de compensações aos clientes previstas nas alíneas b), c), d), e), e f) do n.º 1 - do Artigo 52.º, a informação do direito de compensação e o respetivo pagamento devem ser efetuados, o mais tardar, na primeira fatura emitida após terem decorrido 45 dias contados a partir da data em que ocorreu o facto que fundamenta o direito à compensação, sem que seja necessária qualquer solicitação por parte do cliente.

2 - Para efeitos do número anterior, o comercializador ou o comercializador de último recurso deve comunicar essa informação ao seu cliente e proceder ao crédito do valor da compensação sem que seja necessária qualquer solicitação por parte do cliente.

3 - Nas situações em que a compensação se deve a um incumprimento por parte do operador de rede de distribuição, o comercializador ou o comercializador de último recurso têm direito de regresso sobre esse operador de rede de distribuição.

4 - O disposto nos números anteriores não impede que seja acordado um regime de pagamento mais favorável ao cliente.

### Artigo 57.º

#### Pagamento das compensações de continuidade de serviço ao cliente

1 - Sempre que houver lugar ao pagamento de uma compensação por incumprimento de padrão de continuidade de serviço, o comercializador de último recurso ou o comercializador devem informar o seu cliente e proceder ao crédito do valor da compensação, sem que seja

necessária qualquer solicitação por parte do cliente, nos termos previstos nos números seguintes.

2 - Para efeitos do número anterior, a informação ao cliente e o pagamento da compensação previstos no número anterior devem ser efetuados no primeiro trimestre seguinte ao do ano civil a que a compensação se reporta.

3 - Para os clientes afetados por um evento excepcional, o pagamento referido no número anterior pode ser efetuado até 90 dias após a decisão da ERSE, quando essa decisão se verifique no ano civil seguinte ao da ocorrência do incidente.

4 - Sempre que o montante das compensações individuais a pagar seja inferior a 0,50 €, deve o mesmo ser transferido para um fundo de reforço dos investimentos para melhoria de qualidade de serviço nas zonas com pior qualidade de serviço.

#### Artigo 58.º

##### Pagamento de compensações de qualidade comercial aos operadores das redes

1 - O comercializador ou o comercializador de último recurso deve assegurar o pagamento das compensações previstas no n.º 2 - e no n.º 3 - do Artigo 55.º ao operador da rede à qual está ligada a instalação do cliente.

2 - O pagamento das compensações referidas no número anterior é efetuado pelos clientes ao respetivo comercializador ou comercializador de último recurso, sem prejuízo do disposto no número seguinte.

3 - O comercializador pode optar por não cobrar o respetivo valor aos seus clientes, sem prejuízo do disposto no n.º 1.

#### Artigo 59.º

##### Direito de regresso do comercializador pelo operador da rede

1 - Os comercializadores e os comercializadores de último recurso têm direito de regresso pelos operadores das redes do valor das compensações, de natureza técnica e comercial, pagas ao seus clientes que resultem de incumprimentos da responsabilidade do operador da rede.

2 - O direito de regresso referido no número anterior é efetuado por acordo entre as partes, nos termos do contrato de uso das redes.

## Artigo 60.º

### Direito de regresso entre operadores das redes e produtores

1 - Para efeitos do exercício do direito de regresso relativo ao pagamento de compensações por incumprimento dos padrões individuais de continuidade serviço, nos PdE do operador da RNT ao operador da RND servidos por uma única linha em MAT ou alimentados por um único transformador MAT/AT que respeitem o previsto nos padrões de segurança de planeamento da RNT, o número e a duração acumulada das interrupções acidentais longas ao operador da RND, com exceção das interrupções resultantes de eventos excepcionais, não devem exceder, por ano e por cliente, os valores dos respetivos padrões publicados por Diretiva da ERSE.

2 - Nos PdE do operador da RNT ao operador da RND não abrangidos no número anterior, para os mesmos efeitos, o número e a duração acumulada das interrupções acidentais longas ao operador da RND, com exceção das interrupções resultantes de eventos excepcionais, não devem exceder, por ano e por cliente, os valores dos respetivos padrões publicados por Diretiva da ERSE.

3 - Para efeitos do exercício do direito de regresso entre operadores de redes, a responsabilidade pelas compensações calculadas de acordo com o Artigo 54.º deve ser repartida entre o operador da RNT e o operador da RND de modo proporcional ao número ou à duração das interrupções, originadas em cada uma das redes, acima dos limites fixados no número anterior.

4 - Os PdE do operador da RNT ao operador da RND referidos no n.º 1, bem como o método de cálculo da parcela do tempo total de interrupção imputável ao operador da RNT, são definidos no contrato de vinculação estabelecido entre estas entidades e revisto anualmente.

5 - Em Portugal continental, para efeitos do exercício do direito de regresso entre o operador da RND e os operadores das redes de distribuição em BT, a responsabilidade pelas compensações calculadas de acordo com o Artigo 54.º é determinada com base numa regra de proporcionalidade, em função da origem da interrupção e da totalidade do número ou da duração das interrupções ocorridas por ano e por cliente.

6 - No caso da RAA e da RAM, a repartição referida no número anterior deverá ser também aplicada entre os respetivos operadores das redes e os produtores.

## Artigo 61.º

### Situações de exclusão do pagamento de compensações

1 - Os operadores das redes de distribuição, os comercializadores de último recurso e os comercializadores não estão obrigados ao pagamento de compensações nas seguintes situações, desde que devidamente comprovadas:

- a) Eventos excepcionais, nos termos do Artigo 8.º;
- b) Impossibilidade de aceder à instalação do cliente, caso o acesso se revele indispensável ao cumprimento dos padrões individuais de qualidade;
- c) Não disponibilização pelo cliente da informação indispensável ao tratamento das reclamações;
- d) Inobservância, pelo cliente, dos procedimentos definidos para solicitação de serviços ou apresentação de reclamações;
- e) Instalações de utilização eventuais;
- f) Outras situações em que os clientes afetados não diligenciem no sentido de permitir ao prestador de serviço o desenvolvimento das ações necessárias ao cumprimento dos padrões individuais de qualidade de serviço.

2 - Para efeitos do disposto na alínea b) do número anterior, caso não seja possível aceder à instalação do cliente, após tentativa de contacto com o cliente deve ser deixado um aviso escrito, nomeadamente com a indicação da hora em que foi tentada a visita às instalações do cliente.

## Capítulo VII

### Clientes com necessidades especiais e clientes prioritários

#### Artigo 62.º

##### Clientes com necessidades especiais

1 - Para efeitos do presente regulamento, consideram-se clientes com necessidades especiais:

- a) Clientes com limitações no domínio da visão - cegueira total ou hipovisão;
- b) Clientes com limitações no domínio da audição – surdez total ou hipoacusia;
- c) Clientes com limitações no domínio da comunicação oral;
- d) Clientes para os quais a sobrevivência ou a mobilidade dependam de equipamentos cujo funcionamento é assegurado pela rede elétrica;
- e) Clientes que coabitem com pessoas nas condições da alínea anterior.

2 - Sem prejuízo dos direitos consignados nesta secção, os clientes com necessidades especiais devem tomar medidas de precaução adequadas à sua situação, nomeadamente no que se refere a sistemas de alimentação de socorro ou de emergência.

#### Artigo 63.º

##### Clientes prioritários

1 - Para efeitos do presente regulamento, consideram-se clientes prioritários aqueles que prestam serviços de segurança ou saúde fundamentais à comunidade e para os quais a interrupção do fornecimento de energia elétrica causa graves alterações à sua atividade, nomeadamente:

- a) Estabelecimentos hospitalares, centros de saúde ou entidades que prestem serviços equiparados;
- b) Forças de segurança e instalações de segurança nacional;
- c) Bombeiros;
- d) Proteção civil;
- e) Clientes que se encontrem nas condições das alíneas d) e e) do artigo anterior;
- f) Equipamentos dedicados à segurança e gestão de tráfego marítimo ou aéreo;
- g) Instalações penitenciárias.

2 - Estão excluídas todas as instalações que, pertencendo aos clientes prioritários, não sirvam os fins que justificam o seu caráter prioritário.

3 - Sem prejuízo dos direitos consignados nesta secção, os clientes prioritários devem tomar medidas de precaução adequadas à sua situação, nomeadamente no que se refere a sistemas de alimentação de socorro ou de emergência.

#### Artigo 64.º

##### Registo dos clientes com necessidades especiais

1 - Os operadores das redes de distribuição ficam obrigados a manter atualizado um registo dos clientes com necessidades especiais.

2 - A solicitação de registo como cliente com necessidades especiais é voluntária e da exclusiva responsabilidade do cliente.

3 - No caso de incapacidade temporária, o registo como cliente com necessidades especiais tem a validade de um ano, devendo ser renovado caso se mantenha a situação que justificou a sua aceitação.

4 - A solicitação do registo é efetuada junto do comercializador de último recurso ou comercializador com o qual o cliente celebrou o contrato de fornecimento.

5 - O comercializador de último recurso ou o comercializador pode solicitar ao cliente documentos comprovativos da situação invocada.

6 - O comercializador de último recurso ou o comercializador deve comunicar as solicitações aceites aos respetivos operadores das redes de distribuição.

#### Artigo 65.º

##### Registo dos clientes prioritários

1 - Os operadores das redes de distribuição ficam obrigados a manter atualizado um registo dos clientes prioritários.

2 - Sem prejuízo de solicitações dos clientes junto dos comercializadores ou dos comercializadores de último recurso, cabe aos operadores das redes de distribuição a identificação dos clientes prioritários.

3 - O comercializador de último recurso ou o comercializador deve comunicar as solicitações aceites aos respetivos operadores das redes de distribuição.

### Artigo 66.º

#### Deveres para com os clientes com necessidades especiais

Os comercializadores de último recurso ou os comercializadores têm o dever de adotar medidas adequadas às especificidades dos clientes com necessidades especiais, tendo em vista garantir o direito à informação e a um relacionamento comercial de qualidade.

### Artigo 67.º

#### Deveres para com os clientes prioritários

1 - Os operadores das redes devem garantir que os clientes prioritários são informados individualmente, diretamente ou através dos respetivos comercializadores de último recurso ou comercializadores, sobre as interrupções de fornecimento que sejam objeto de pré-aviso, com a antecedência mínima estabelecida no RRC.

2 - Os operadores das redes devem restabelecer prioritariamente o fornecimento de energia elétrica aos clientes prioritários, no caso de interrupções não imputáveis ao cliente ou de avarias na alimentação individual da instalação de utilização do cliente.

3 - Para efeitos dos números anteriores, o cliente deve acordar com o seu comercializador de último recurso ou comercializador um meio de comunicação adequado.

## Capítulo VIII

### Auditorias

#### Artigo 68.º

#### Realização de auditorias relativas à qualidade de serviço

1 - Os operadores das redes, os comercializadores de último recurso e os comercializadores devem promover a realização de auditorias de verificação das disposições regulamentares relativas à qualidade de serviço e de avaliação dos procedimentos e sistemas de:

- a) Recolha e registo da informação sobre qualidade de serviço;
- b) Tratamento e agregação da informação para obtenção dos valores dos indicadores gerais e individuais de qualidade de serviço previstos no presente regulamento e que lhes sejam aplicáveis, incluindo as metodologias e os critérios utilizados;
- c) Validação da informação de qualidade de serviço enviada à ERSE e publicada;
- d) Disponibilização e armazenamento da informação de qualidade de serviço.

2 - As auditorias referidas no ponto anterior incluem os procedimentos e sistemas que visem dar cumprimento ao Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de junho, relativo ao atendimento telefónico, quando aplicável.

3 - As auditorias devem ser executadas por entidades independentes e externas às empresas.

4 - Entre quaisquer duas auditorias consecutivas à mesma entidade não devem decorrer mais de dois anos.

5 - Os procedimentos da auditoria, da sua contratação, da seleção da entidade auditora e da sua realização decorrem nos moldes estabelecidos no Artigo 87.º

6 - O relatório de auditoria deve conter, nomeadamente:

- a) A identificação do âmbito da auditoria, incluindo os procedimentos e os sistemas auditados, bem como o período em análise;
- b) A descrição da metodologia utilizada na auditoria;
- c) Os resultados da auditoria, incluindo observações e não conformidades, bem como os elementos que suportam esses resultados;
- d) Caso tenham sido produzidas observações ou identificadas situações de não conformidade, a análise e avaliação dos respetivos impactos no cumprimento das disposições regulamentares e no desempenho da qualidade de serviço.

7 - Sempre que do relatório de auditoria constem observações ou sejam identificadas não conformidades, a entidade auditada deve enviar à ERSE, conjuntamente com o relatório de auditoria, informação adicional relativamente a:

- a) Análise da empresa relativa às situações de não conformidade e observações constantes do relatório de auditoria, incluindo razões de eventual não concordância com as mesmas;
- b) Atividades a desenvolver de forma a solucionar as situações de não conformidade e as observações, bem como as datas previstas para a sua implementação e a avaliação do seu impacto no cumprimento das disposições regulamentares e no desempenho da qualidade de serviço.

8 - A entidade auditada deve enviar à ERSE, conjuntamente com o relatório de auditoria, uma síntese da auditoria, que deverá ser publicada pela entidade auditada.

### Artigo 69.º

#### Grupo de acompanhamento do RQS

1 - É constituído o grupo de acompanhamento do RQS cujo objetivo é contribuir para o aprofundamento da regulação e regulamentação de matérias de qualidade de serviço.

2 - O grupo de acompanhamento do RQS é coordenado pela ERSE e constituído por representantes da DGEG e dos serviços territorialmente competentes por matérias de natureza técnica no domínio da energia elétrica, em Portugal continental, da DREn da RAA, da DRCIE da RAM, dos operadores das redes, dos comercializadores de último recurso, dos comercializadores, das associações de consumidores e especialistas nos domínios da qualidade de serviço e outros convidados pela ERSE.

3 - As reuniões do grupo de acompanhamento do RQS são convocadas pela ERSE sempre que considerado necessário.

## **Capítulo IX**

### **Informação à ERSE, relatórios de qualidade de serviço e avaliação da satisfação dos clientes**

#### **Secção I**

#### **Informação à ERSE**

##### Artigo 70.º

##### Recolha e registo de informação

- 1 - Os operadores das redes, os comercializadores de último recurso e os comercializadores estão obrigados a proceder à recolha e registo da informação sobre qualidade de serviço necessária à verificação do cumprimento do regulamento, nas matérias que lhes são aplicáveis.
- 2 - As entidades referidas no número anterior devem manter acessível, durante um período mínimo de cinco anos, a informação sobre qualidade de serviço necessária à verificação do cumprimento do regulamento.

##### Artigo 71.º

##### Envio de informação à ERSE

- 1 - Os operadores das redes, os comercializadores de último recurso e os comercializadores estão obrigados a enviar à ERSE, trimestralmente e anualmente, a informação quantitativa e qualitativa que permita a verificação do cumprimento do regulamento, incluindo toda a informação que permita o cálculo dos indicadores de qualidade de serviço e compensações associadas previstas
- 2 - O conteúdo mínimo da informação referida no número anterior relativa à continuidade de serviço e à qualidade da energia elétrica é detalhado no Procedimento n.º 12 do MPQS.
- 3 - Os operadores das redes de distribuição devem enviar anualmente à ERSE o número de leituras de contadores de clientes em BTN por intervalo de leituras consecutivas, expresso em dias.
- 4 - Sem prejuízo de outros prazos estabelecidos no MPQS, os prazos para envio à ERSE da informação de qualidade de serviço de natureza comercial, são os seguintes:
  - a) Informação relativa ao primeiro, segundo e terceiro trimestres: 45 dias após o fim do trimestre respetivo;

b) Informação relativa ao quarto trimestre e ao ano civil: 60 dias após o fim do quarto trimestre.

5 - Sem prejuízo de outros prazos estabelecidos no MPQS, os prazos para envio à ERSE da informação trimestral e anual relativa à continuidade de serviço e à qualidade da energia elétrica são definidos por Diretiva da ERSE.

6 - Sempre que haja necessidade de correções de informação, estas devem ser enviadas à ERSE com identificação inequívoca dos valores alterados e justificação da sua alteração.

7 - Salvo indicação em contrário, toda a informação a enviar à ERSE deve ser apresentada em formato eletrónico.

8 - A informação referida no n.º 1 deve ser suficiente para dar cumprimento à obrigação prevista no Decreto-Lei n.º 215-B/2012, de 8 de outubro, no que respeita ao relatório sobre reclamações a apresentar à ERSE pelas empresas.

## **Secção II**

### **Relatórios de Qualidade de Serviço**

#### **Artigo 72.º**

##### **Elaboração de relatórios da qualidade de serviço das empresas**

Os operadores das redes, os comercializadores de último recurso e os comercializadores devem elaborar anualmente relatórios da qualidade de serviço.

#### **Artigo 73.º**

##### **Conteúdo dos relatórios da qualidade de serviço das empresas**

1 - Os relatórios da qualidade de serviço relativos às redes de transporte devem incluir, nomeadamente, informação sobre as seguintes matérias:

- a) Evolução e cumprimento dos indicadores gerais aplicáveis;
- b) Número e montante total das compensações pagas por incumprimento dos padrões individuais de qualidade de serviço no ano a que respeita o relatório;
- c) Resultados da aplicação do plano de monitorização da qualidade da energia elétrica;
- d) Caracterização quantitativa e qualitativa dos incidentes ocorridos nas suas redes, com impacto na continuidade de serviço ou na qualidade da energia elétrica;
- e) Número de reclamações apresentadas, discriminado por temas;

- f) Descrição das ações mais relevantes realizadas no ano anterior para a melhoria da qualidade de serviço;
- g) Resultados das auditorias de verificação das disposições regulamentares relativas à qualidade de serviço.

2 - Os relatórios da qualidade de serviço relativos às redes de distribuição, dos comercializadores de último recurso e dos comercializadores devem incluir informação, nomeadamente sobre as seguintes matérias que lhes sejam aplicáveis:

- a) Evolução e cumprimento dos indicadores gerais e indicadores individuais aplicáveis;
- b) Resultados da aplicação do plano de monitorização da qualidade da energia elétrica;
- c) Número e montante das compensações pagas aos clientes por incumprimento dos padrões individuais, discriminados por indicador;
- d) Número e montante das compensações pagas aos operadores das redes de distribuição em resultado dos incumprimentos dos clientes, discriminados por indicador;
- e) Número de reclamações apresentadas, discriminado por temas;
- f) Número de clientes prioritários e clientes com necessidades especiais registados e iniciativas realizadas para melhorar a qualidade do relacionamento com estes clientes;
- g) Descrição das ações mais relevantes realizadas no ano anterior para a melhoria da qualidade de serviço;
- h) Caracterização quantitativa e qualitativa dos incidentes mais significativos, com impacto na continuidade de serviço ou na qualidade da energia elétrica;
- i) Resultados das auditorias de verificação das disposições regulamentares relativas à qualidade de serviço.

3 - A informação referida no n.º 2 deve ser discriminada por concelho, por zona de qualidade de serviço e por nível de tensão, para as matérias relativas à continuidade de serviço e à qualidade da energia elétrica.

4 - A informação discriminada por concelho referida no ponto anterior, em alternativa, poderá ser publicada na página da internet dos operadores das redes.

5 - No caso da RAA e da RAM, os operadores das redes devem elaborar apenas um relatório da qualidade de serviço, para as respetivas redes de transporte e de distribuição.

6 - Os relatórios da qualidade de serviço devem incluir uma análise qualitativa da qual deve constar, nomeadamente, a justificação dos valores apresentados e a identificação dos fatores que influenciaram esses resultados.

7 - Os relatórios da qualidade de serviço devem ser adaptados ao público a que se destina a informação.

#### Artigo 74.º

##### Publicação dos relatórios da qualidade de serviço das empresas

1 - Os operadores das redes, os comercializadores de último recurso e os comercializadores devem, até 15 de maio, publicar na sua página de internet o relatório da qualidade de serviço relativo ao ano anterior e enviar um exemplar à ERSE, à DGEG e aos serviços territorialmente competentes por matérias de natureza técnica no domínio da energia elétrica em Portugal continental, bem como à DREn da RAA e à DRCIE da RAM.

2 - O disposto no artigo anterior não obsta a que os comercializadores de último recurso e os operadores das redes de distribuição com menos de 100 000 clientes e que pertençam ao mesmo grupo económico possam publicar conjuntamente os seus relatórios da qualidade de serviço desde que a informação seja discriminada por empresa e de forma a dar cumprimento ao estipulado no presente regulamento.

#### Artigo 75.º

##### Relatório da qualidade de serviço da ERSE

A ERSE publica até 15 de outubro um relatório da qualidade de serviço, o qual deve caracterizar e avaliar a qualidade de serviço das atividades de transporte, de distribuição e de comercialização de energia elétrica.

### **Secção III**

#### **Avaliação da satisfação dos clientes**

#### Artigo 76.º

##### Avaliação da satisfação dos clientes

1 - A ERSE realiza estudos, inquéritos ou outras ações destinados à avaliação da satisfação dos clientes de energia elétrica relativamente à qualidade de serviço.

2 - A ERSE elabora e publica na sua página na Internet um relatório de identificação dos trabalhos desenvolvidos e respetivos resultados.

3 - O relatório referido no número anterior deve ser divulgado pelos operadores das redes de transporte, distribuição, comercializadores de último recurso e comercializadores através dos meios de informação e atendimento disponibilizados aos seus clientes.

## **Capítulo X**

### **Resolução de conflitos**

#### Artigo 77.º

##### Disposições gerais

1 - Os interessados podem apresentar reclamações junto da entidade com quem se relacionam contratual ou comercialmente, sempre que considerem que os seus direitos não foram devidamente acautelados, em violação do disposto no presente regulamento e na demais legislação aplicável.

2 - Os operadores das redes de distribuição, os comercializadores de último recurso e os comercializadores são obrigados a manter um registo atualizado dos seus clientes e das reclamações por eles apresentadas.

3 - Sem prejuízo do recurso aos tribunais, judiciais e arbitrais, nos termos da lei, se não for obtida junto da entidade com quem se relacionam uma resposta atempada ou fundamentada ou a mesma não resolver satisfatoriamente a reclamação apresentada, os interessados podem solicitar a sua apreciação pela ERSE, individualmente ou através de organizações representativas dos seus interesses.

4 - A intervenção da ERSE deve ser solicitada por escrito, invocando os factos que motivaram a reclamação e apresentando todos os elementos de prova de que se disponha.

5 - A ERSE promove a resolução de conflitos através da mediação, conciliação e arbitragem voluntária ou necessária, nos termos da legislação aplicável.

#### Artigo 78.º

##### Arbitragem voluntária

1 - Os conflitos emergentes do relacionamento comercial e contratual previsto no presente regulamento podem ser resolvidos através do recurso a sistemas de arbitragem voluntária.

2 - Para efeitos do disposto no número anterior, as entidades que intervêm no relacionamento comercial no âmbito do SEN podem propor aos seus clientes a inclusão no respetivo contrato de uma cláusula compromissória para a resolução dos conflitos que resultem do cumprimento de tais contratos.

3 - Ainda para efeitos do disposto no n.º 1, a ERSE pode promover, no quadro das suas competências específicas, a criação de centros de arbitragem.

4 - Enquanto tais centros de arbitragem não forem criados, a promoção do recurso ao processo de arbitragem voluntária deve considerar o previsto na legislação aplicável.

#### Artigo 79.º

##### Arbitragem necessária

Os conflitos de consumo ficam sujeitos à arbitragem necessária quando, por opção expressa dos clientes domésticos, sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral de um centro de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizado, nos termos do disposto na lei dos serviços públicos essenciais.

#### Artigo 80.º

##### Mediação e conciliação de conflitos

1 - A mediação e a conciliação são procedimentos de resolução extrajudicial de conflitos, com carácter voluntário, cujas decisões são da responsabilidade das partes em conflito, na medida em que a solução para o conflito concreto não é imposta pela ERSE.

2 - A intervenção da ERSE através dos procedimentos descritos no presente artigo, relativamente aos conflitos de consumo, suspende os prazos de recurso às instâncias judiciais, nos termos da lei.

## **Capítulo XI**

### **Disposições finais e transitórias**

#### Artigo 81.º

##### Norma remissiva

Aos procedimentos administrativos previstos no presente regulamento, não especificamente nele regulados, aplicam-se as disposições do Código do Procedimento Administrativo.

#### Artigo 82.º

##### Forma dos atos da ERSE

- 1 - Os atos da ERSE com efeitos e abrangência externos assumem a forma de regulamento, diretiva, recomendação e parecer.
- 2 - A deliberação da ERSE que aprova o presente regulamento reveste a forma de regulamento.
- 3 - A deliberação da ERSE que aprova o MPQS e restantes decisões da ERSE previstas no presente regulamento reveste a forma de diretiva.
- 4 - As recomendações da ERSE e os pareceres interpretativos da ERSE, previstos no Artigo 83.º e no Artigo 84.º revestem, respetivamente, a forma de recomendação e a forma de parecer.

#### Artigo 83.º

##### Pareceres interpretativos da ERSE

- 1 - As entidades que integram o SEN podem solicitar à ERSE pareceres interpretativos sobre a aplicação do presente regulamento.
- 2 - Os pareceres emitidos nos termos do número anterior não têm carácter vinculativo.
- 3 - As entidades que solicitarem os pareceres não estão obrigadas a seguir as orientações contidas nos mesmos, mas, sempre que aplicável, tal circunstância será levada em consideração no julgamento das petições, queixas ou denúncias, quando estejam em causa matérias abrangidas pelos pareceres.
- 4 - O disposto no número anterior não prejudica a prestação de informações referentes à aplicação do presente regulamento às entidades interessadas, designadamente aos consumidores.

## Artigo 84.º

### Recomendações da ERSE

1 - Sempre que o entenda necessário, a ERSE pode formular recomendações aos operadores das redes de transporte, aos operadores das redes de distribuição, aos comercializadores de último recurso e aos comercializadores, no sentido de serem adotadas ações consideradas adequadas ao cumprimento dos princípios e regras consagrados nos regulamentos cuja aprovação e verificação integram as competências da ERSE, nomeadamente as relativas à proteção dos direitos dos consumidores.

2 - As recomendações previstas no número anterior não são vinculativas para os operadores e comercializadores visados, mas o não acolhimento das mesmas implica o dever de enviar à ERSE as informações e os elementos que em seu entender justificam a inobservância das recomendações emitidas ou a demonstração das diligências realizadas com vista à atuação recomendada ou ainda, sendo esse o caso, de outras ações que considerem mais adequadas à prossecução do objetivo da recomendação formulada.

3 - As entidades destinatárias das recomendações da ERSE devem divulgar publicamente, nomeadamente através das suas páginas na Internet, as ações adotadas para a implementação das medidas recomendadas ou as razões que no seu entender fundamentam a inobservância das recomendações emitidas.

## Artigo 85.º

### Protocolos entre a ERSE e as entidades territorialmente competentes por matérias de natureza técnica

Os diferentes níveis de colaboração entre a ERSE, a DGEG, os serviços territorialmente competentes por matérias de natureza técnica no domínio da energia elétrica em Portugal continental, a DREn da RAA e a DRCIE da RAM, serão formalizados através de protocolo a celebrar com cada uma destas entidades.

## Artigo 86.º

### Parâmetros dos mecanismos de incentivo à melhoria da continuidade de serviço e ao aumento da disponibilidade dos elementos da RNT

Para o ano de 2014, os valores dos parâmetros do Mecanismo de incentivo à melhoria da continuidade de serviço, previsto no Artigo 22.º, e do Mecanismo de incentivo ao aumento da disponibilidade dos elementos da RNT, previsto no Artigo 23.º, são estabelecidos na Diretiva que aprova o RQS.

### Artigo 87.º

#### Fiscalização da aplicação do regulamento

1 - A fiscalização da aplicação do presente regulamento integra as competências da ERSE, nos termos dos seus Estatutos e demais legislação aplicável.

2 - Para efeitos do disposto no número anterior, a ERSE aprovará as normas e os procedimentos aplicáveis às ações de fiscalização realizadas diretamente ou mediante uma terceira entidade, designadamente às auditorias previstas e necessárias nos termos do presente regulamento e legislação em vigor.

### Artigo 88.º

#### Regime sancionatório

1 - A inobservância das disposições estabelecidas no presente regulamento está sujeita ao regime sancionatório da ERSE, considerando, designadamente, o disposto no artigo 28.º da Lei n.º 9/2013, de 28 de janeiro.

2 - Toda a informação e documentação obtida no âmbito da aplicação do presente regulamento, incluindo a resultante de auditorias, inspeções, petições, queixas, denúncias e reclamações, pode ser utilizada para efeitos de regime sancionatório nos termos previstos na Lei n.º 9/2013, de 28 de janeiro.

### Artigo 89.º

#### Aplicação no tempo

As condições gerais e específicas, previstas no presente regulamento, aplicam-se aos contratos existentes à data da sua entrada em vigor, salvaguardando-se os efeitos já produzidos.

### Artigo 90.º

#### Plano de implementação do envio de informação à ERSE

1 - Os operadores das redes, os comercializadores de último recurso e os comercializadores devem submeter à aprovação da ERSE, até 30 dias após a publicação do presente regulamento, um plano de implementação das alterações a introduzir nos respetivos sistemas de gestão de informação decorrentes das obrigações de reporte de informação previstas no Artigo 71.º.

2 - O plano mencionado no número anterior deve garantir que as alterações permitem que as obrigações previstas no Artigo 71.º sejam cumpridas até ao final do segundo trimestre de 2014.

Artigo 91.º  
Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor no dia 1 de janeiro de 2014.