

# Regulamento da Qualidade de Serviço

SETORES ELÉTRICO E GÁS

## **FICHA TÉCNICA**

### **Designação da publicação:**

Regulamento da Qualidade de Serviço dos Setores Elétrico e do Gás

### **Edição:**

Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos

### **Processo de Aprovação:**

Consulta Pública n.º [94](#)

Parecer do Conselho Consultivo em 22/01/2021

Aprovado pelo Conselho de Administração em 23/03/2021

### **Publicação:**

Regulamento n.º [406/2021](#), publicado no *Diário da República*, 2ª Série, n.º 92, de 12 de maio de 2021

## Índice

<b>Capítulo I Disposições gerais.....</b>	<b>3</b>
Secção I Objeto, campo de aplicação e definições .....	3
Artigo 1.º Objeto .....	3
Artigo 2.º Âmbito de aplicação .....	3
Artigo 3.º Siglas e definições .....	5
Secção II Princípios gerais.....	13
Artigo 4.º Nível de qualidade de serviço.....	13
Artigo 5.º Fornecimento em regime contínuo.....	13
Artigo 6.º Registos .....	14
Artigo 7.º Dever de colaboração.....	14
Artigo 8.º Casos fortuitos ou de força maior .....	14
Artigo 9.º Eventos excecionais no setor elétrico .....	15
Artigo 10.º Partilha de responsabilidades e direito de regresso .....	16
Artigo 11.º Relação com regime legal de responsabilidade civil.....	16
<b>Capítulo II Continuidade de serviço no setor elétrico.....</b>	<b>17</b>
Secção I Disposições gerais .....	17
Artigo 12.º Definição de interrupção.....	17
Artigo 13.º Classificação de interrupções .....	18
Artigo 14.º Classificação de zonas de qualidade de serviço .....	20
Artigo 15.º Ilha de qualidade de serviço .....	21
Artigo 16.º Incidente de grande impacto .....	22
Artigo 17.º Indicadores e padrões de continuidade de serviço .....	22
Secção II Continuidade de serviço na rede de transporte.....	22
Artigo 18.º Indicadores gerais para a rede de transporte.....	22
Artigo 19.º Taxas de disponibilidade dos elementos da rede de transporte.....	23
Secção III Continuidade de serviço nas redes de distribuição .....	24
Artigo 20.º Indicadores gerais para a rede de distribuição .....	24

Artigo 21.º Padrões para os indicadores gerais para a rede de distribuição .....	26
Artigo 22.º Mecanismo de incentivo à melhoria da continuidade de serviço .....	26
Secção IV Continuidade de serviço nos pontos de entrega.....	27
Artigo 23.º Indicadores individuais .....	27
Artigo 24.º Padrões para os indicadores individuais .....	28
<b>Capítulo III Qualidade da energia elétrica.....</b>	<b>29</b>
Artigo 25.º Características da tensão.....	29
Artigo 26.º Responsabilidade de entidades com instalações elétricas ligadas às redes .	30
Artigo 27.º Metodologia de verificação da qualidade da energia elétrica.....	30
Artigo 28.º Limite máximo das perturbações emitidas para a rede.....	30
Artigo 29.º Atuação perante instalações de consumo ou de produção que perturbam a rede .....	31
<b>Capítulo IV Continuidade de serviço no setor do gás .....</b>	<b>33</b>
Secção I Disposições gerais .....	33
Artigo 30.º Definição de interrupção .....	33
Artigo 31.º Classes de interrupções.....	34
Artigo 32.º Identificação das classes de interrupção consoante as causas .....	34
Artigo 33.º Registo de interrupções de fornecimento .....	35
Secção II Continuidade de serviço na rede de transporte .....	36
Artigo 34.º Indicadores gerais para a rede de transporte .....	36
Secção III Continuidade de serviço nas redes de distribuição .....	36
Artigo 35.º Indicadores gerais para as redes de distribuição .....	36
Artigo 36.º Padrões gerais para as redes de distribuição.....	37
Secção IV Continuidade de serviço nas instalações dos clientes.....	38
Artigo 37.º Indicadores individuais .....	38
<b>Capítulo V Terminal de gás natural .....</b>	<b>39</b>
Artigo 38.º Indicadores gerais para o terminal de receção, armazenamento e regaseificação de GNL.....	39

<b>Capítulo VI Características do gás e pressão de fornecimento.....</b>	<b>41</b>
Artigo 39.º Características do gás .....	41
Artigo 40.º Metodologia de monitorização das características do gás.....	41
Artigo 41.º Pressão de fornecimento.....	42
Artigo 42.º Metodologia de monitorização dos níveis de pressão de fornecimento aos clientes .....	42
Artigo 43.º Resultados da monitorização da pressão de fornecimento aos clientes e das características do gás .....	43
Artigo 44.º Atuação perante instalações de produção que perturbam a rede.....	43
<b>Capítulo VII Comunicação com os clientes e com outros utilizadores das redes e         infraestruturas.....</b>	<b>45</b>
Secção I Informação ao cliente e a outros utilizadores das redes e infraestruturas.....	45
Artigo 45.º Dever de informação dos operadores de redes de distribuição .....	45
Artigo 46.º Dever de informação dos comercializadores .....	46
Secção II Meios de atendimento .....	47
Artigo 47.º Meios de atendimento .....	47
Subsecção I Atendimento presencial.....	48
Artigo 48.º Seleção dos centros de atendimento presencial para avaliação de desempenho.....	48
Artigo 49.º Obrigações de registo no atendimento presencial .....	49
Artigo 50.º Avaliação do desempenho no atendimento presencial.....	50
Subsecção II Atendimento telefónico.....	51
Artigo 51.º Obrigações de registo no atendimento telefónico .....	51
Artigo 52.º Obrigações de disponibilização do atendimento telefónico.....	52
Artigo 53.º Obrigações de registo na comunicação de leituras .....	52
Artigo 54.º Avaliação do desempenho no atendimento telefónico para comunicação de avarias.....	53
Artigo 55.º Avaliação do desempenho no atendimento telefónico para comunicação de avarias e emergências.....	54

Artigo 56.º Avaliação do desempenho no atendimento telefónico comercial .....	55
Secção III Pedidos de informação e reclamações .....	56
Artigo 57.º Disposições gerais.....	56
Artigo 58.º Obrigações de registo no âmbito da resposta a pedidos de informação apresentados por escrito .....	57
Artigo 59.º Avaliação do desempenho na resposta a pedidos de informação apresentados por escrito .....	57
Artigo 60.º Obrigações no âmbito da resposta a reclamações .....	58
Artigo 61.º Incumprimentos no âmbito da resposta a reclamações.....	59
Artigo 62.º Avaliação de desempenho na resposta a reclamações .....	59
Artigo 63.º Obrigações de registo no âmbito da resposta a reclamações .....	60
Artigo 64.º Reclamações relativas a faturação .....	61
Artigo 65.º Reclamações relativas ao funcionamento de equipamento de medição.....	62
Artigo 66.º Reclamações relativas à qualidade da energia elétrica .....	63
Artigo 67.º Reclamações relativas às características do fornecimento de gás .....	65
Artigo 68.º Registos do cliente.....	66
<b>Capítulo VIII Serviços prestados nas instalações dos clientes.....</b>	<b>67</b>
Artigo 69.º Ativação de fornecimento .....	67
Artigo 70.º Obrigações e incumprimentos relativos à ativação de fornecimento.....	67
Artigo 71.º Obrigações de registo relativas às ativações de fornecimento .....	67
Artigo 72.º Visita combinada.....	68
Artigo 73.º Agendamento da visita combinada .....	68
Artigo 74.º Incumprimentos no âmbito da visita combinada .....	70
Artigo 75.º Obrigações de registo relativas às visitas combinadas .....	70
Artigo 76.º Resposta a situações de emergência no setor do gás .....	71
Artigo 77.º Avaliação do desempenho na resposta a situações de emergência no setor do gás.....	72
Artigo 78.º Obrigações de registo no âmbito da resposta a situações de emergência no setor do gás .....	72
Artigo 79.º Assistência técnica após comunicação de avaria.....	73

Artigo 80.º Obrigações no âmbito da assistência técnica .....	73
Artigo 81.º Incumprimentos no âmbito da assistência técnica após comunicação de avaria .....	74
Artigo 82.º Obrigações de registo no âmbito da assistência técnica após comunicação de avaria .....	74
Artigo 83.º Avaliação do desempenho na frequência da leitura local de equipamentos de medição .....	75
Artigo 84.º Obrigações de registo relativas à frequência da leitura de equipamentos de medição .....	76
Artigo 85.º Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente .....	77
Artigo 86.º Obrigações relativas ao restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente .....	77
Artigo 87.º Obrigações de registo relativas ao restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente .....	80
Artigo 88.º Desativação de fornecimento .....	81
Artigo 89.º Obrigações e incumprimentos relativos à desativação de fornecimento .....	82
Artigo 90.º Obrigações de registo relativas às desativações de fornecimento.....	82
<b>Capítulo IX Compensações por incumprimentos.....</b>	<b>85</b>
Artigo 91.º Compensações e proveitos das atividades reguladas.....	85
Artigo 92.º Valor das compensações relativas à continuidade de serviço no setor elétrico.....	85
Artigo 93.º Valor das compensações relativas à qualidade de serviço comercial .....	87
Artigo 94.º Pagamento de compensações relativas à qualidade de serviço comercial aos clientes e aos reclamantes.....	88
Artigo 95.º Pagamento de compensações por incumprimentos no âmbito dos serviços de ligação às redes .....	89
Artigo 96.º Pagamento de compensações de continuidade de serviço no setor elétrico.....	89
Artigo 97.º Pagamento de compensações de qualidade de serviço comercial aos operadores de redes .....	90

Artigo 98.º Direito de regresso do comercializador .....	90
Artigo 99.º Direito de regresso entre operadores de redes e produtores no setor elétrico .....	90
Artigo 100.º Situações de exclusão do pagamento de compensações e impossibilidade de pagamento .....	91
<b>Capítulo X Clientes com necessidades especiais e clientes prioritários.....</b>	<b>93</b>
Secção I Clientes com necessidades especiais.....	93
Artigo 101.º Disposições gerais.....	93
Artigo 102.º Registo dos clientes com necessidades especiais.....	93
Artigo 103.º Deveres para com os clientes com necessidades especiais.....	94
Secção II Clientes prioritários .....	94
Artigo 104.º Disposições gerais.....	94
Artigo 105.º Registo dos clientes prioritários .....	95
Artigo 106.º Deveres para com os clientes prioritários.....	96
<b>Capítulo XI Reporte de informação.....</b>	<b>97</b>
Secção I Informação à ERSE.....	97
Artigo 107.º Recolha e registo de informação.....	97
Artigo 108.º Envio de informação à ERSE .....	97
Secção II Relatórios da qualidade de serviço .....	98
Artigo 109.º Elaboração de relatórios da qualidade de serviço .....	98
Artigo 110.º Conteúdo dos relatórios da qualidade de serviço .....	98
Artigo 111.º Publicação e envio à ERSE dos relatórios da qualidade de serviço.....	102
Artigo 112.º Relatório da qualidade de serviço da ERSE .....	102
<b>Capítulo XII Reclamações e resolução de litígios .....</b>	<b>105</b>
Artigo 113.º Reclamações e Livro de Reclamações .....	105
Artigo 114.º Arbitragem voluntária .....	105
Artigo 115.º Centros de arbitragem de conflitos de consumo e mediação.....	106
<b>Capítulo XIII Disposições finais e transitórias.....</b>	<b>107</b>
Artigo 116.º Planos de melhoria da qualidade de serviço.....	107



Artigo 117.º Grupo de Acompanhamento do Regulamento da Qualidade de Serviço .	107
Artigo 118.º Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço .....	108
Artigo 119.º Recomendações e orientações da ERSE.....	108
Artigo 120.º Pareceres interpretativos da ERSE .....	109
Artigo 121.º Fiscalização da aplicação do regulamento .....	109
Artigo 122.º Auditorias para verificação do cumprimento regulamentar .....	110
Artigo 123.º Regime sancionatório .....	110
Artigo 124.º Informação a enviar à ERSE .....	110
Artigo 125.º Aplicação no tempo .....	111
Artigo 126.º Regime transitório para as características do gás.....	111
Artigo 127.º Entidades administrativas com informações relativas a clientes prioritários.....	112
Artigo 128.º Norma revogatória .....	112
Artigo 129.º Entrada em vigor .....	112







## REGULAMENTO N.º 406/2021

### **Aprova o Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e do Setor do Gás e revoga o Regulamento n.º 629/2017, de 20 de dezembro**

Quando em 2017 se terminou a discussão pública do novo Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e do Setor do Gás Natural (RQS), aprovado pelo Regulamento n.º 629/2017, de 20 de dezembro, ficou identificada a necessidade de rever as zonas de qualidade de serviço e os padrões individuais de continuidade de serviço, completando assim a revisão então feita à regulação da continuidade de serviço.

Nos últimos três anos foram desenvolvidos estudos, em colaboração com os operadores de redes, tendo em vista a atualização dos temas referidos. Importa também referir que as alterações verificadas nos sistemas de informação dos operadores, incluindo com a georreferenciação dos pontos de entrega, permitem uma evolução na definição de zonas de qualidade de serviço que no passado não era possível.

Mais recentemente foi publicado o Decreto-Lei n.º 62/2020, de 28 de agosto, que determinou alterações à organização do sistema nacional de gás que obrigam a adaptar o RQS, destacando-se a possibilidade de injeção de gases renováveis e de gases de baixo teor em carbono.

A experiência de aplicação do RQS tem permitido ainda identificar um conjunto de oportunidades de melhoria, aproveitando-se esta oportunidade para a sua revisão.

O procedimento regulamentar desenvolveu-se nos termos dos n.ºs 1 a 4 do artigo 10.º dos Estatutos da ERSE, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 97/2002, de 12 de abril, na redação vigente, tendo a proposta, acompanhada do correspondente documento justificativo, sido submetida a parecer do Conselho Consultivo e do Conselho Tarifário da ERSE e a consulta pública. Foi também consultada a Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD). Os comentários dos interessados, os pareceres dos referidos Conselhos e da CNPD, bem como a análise da ERSE aos mesmos estão disponíveis no site da ERSE.

Assim:

Ao abrigo das disposições conjugadas da alínea e) do artigo 59.º, bem como do n.º 1 do artigo 67.º, ambos do Decreto-Lei n.º 172/2006, de 23 de agosto, na redação atual, da alínea e) do artigo

110.º, do artigo 115.º e do n.º 2 do artigo 121.º, ambos do Decreto-Lei n.º 62/2020, de 28 de agosto, do n.º 1 e das subalíneas iv) das alíneas a) e b), ambas do n.º 2 do artigo 9.º, do artigo 10.º e da alínea c) do n.º 2 do artigo 31.º, todos dos Estatutos da ERSE, o Conselho de Administração da ERSE aprovou, por deliberação de 23 de março de 2021, o Regulamento da Qualidade de Serviço dos Setores Elétrico e do Gás.

## Capítulo I

### Disposições gerais

#### Secção I

#### Objeto, campo de aplicação e definições

##### Artigo 1.º

##### Objeto

O presente regulamento tem por objeto estabelecer as obrigações de qualidade de serviço de natureza técnica e comercial aplicáveis ao Sistema Elétrico Nacional e ao Sistema Nacional de Gás.

##### Artigo 2.º

##### Âmbito de aplicação

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

- a) Produção de energia elétrica por entidades com instalações fisicamente ligadas às redes do Sistema Elétrico Nacional;
- b) Transporte de energia elétrica ou de gás;
- c) Distribuição de energia elétrica ou de gás;
- d) Armazenamento subterrâneo de gás;
- e) Receção, armazenamento e regaseificação de gás natural liquefeito;
- f) Comercialização de energia elétrica ou de gás;
- g) Utilização de energia elétrica;
- h) Mudança de comercializador.

2 - No que respeita ao Sistema Elétrico Nacional, estão abrangidas pelas disposições deste regulamento as seguintes entidades:

- a) Operador da rede de transporte de Portugal continental;
- b) Operadores de 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) Operador Logístico de Mudança de Comercializador;
- f) Comercializadores;
- g) Comercializadores de último recurso;
- h) Requisitantes de ligações às redes;
- i) Clientes ou consumidores;
- j) Reclamantes;
- k) Entidades que apresentem pedidos de informação;
- l) Produtores com instalações ligadas às redes do Sistema Elétrico Nacional.

3 - No que respeita ao Sistema Nacional de Gás, estão abrangidas pelas disposições deste regulamento as seguintes entidades:

- a) Produtor de gases de baixo teor de carbono;
- b) Produtor de gases de origem renovável;
- c) Operadores de terminal de receção, armazenamento e regaseificação de gás natural liquefeito;
- d) Operadores de armazenamento subterrâneo de gás;
- e) Operador da rede de transporte de gás;
- f) Operadores de redes de distribuição de gás;
- g) Operador Logístico de Mudança de Comercializador;
- h) Comercializadores;
- i) Comercializadores de último recurso retalhistas;
- j) Requisitantes de ligações às redes;
- k) Clientes ou consumidores;
- l) Reclamantes;
- m) Entidades que apresentem pedidos de informação;



## Artigo 3.º

### Siglas e definições

1 - No presente regulamento são utilizadas as seguintes siglas e acrónimos:

- 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) DGEG – Direção-Geral de Energia e Geologia;
- e) DREn – Direção Regional de Energia da Região Autónoma dos Açores;
- f) DRETT – Direção Regional de Economia e Transportes Terrestres da Região Autónoma da Madeira;
- g) END – Energia não distribuída;
- h) ENF – Energia não fornecida;
- i) ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos;
- j) GNL – Gás Natural Liquefeito;
- k) INE – Instituto Nacional de Estatística;
- l) IW – Índice de Wobbe;
- m) 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*);
- n) MAT – Muito alta tensão (tensão entre fases cujo valor eficaz é superior a 110 kV);
- o) MPQS – Manual de procedimentos da qualidade de serviço;
- p) MT – Média tensão (tensão entre fases cujo valor eficaz é superior a 1 kV e igual ou inferior a 45 kV);
- q) PCS – Poder calorífico superior;
- r) RAA – Região Autónoma dos Açores;

- s) RAM – Região Autónoma da Madeira;
- t) RND – Rede Nacional de Distribuição de Eletricidade em alta e média tensão em Portugal continental;
- u) RNTEE – Rede Nacional de Transporte de Eletricidade em Portugal continental;
- v) RNTG – Rede Nacional de Transporte de Gás;
- w) RPG – Rede Pública de Gás;
- x) RRC – Regulamento de Relações Comerciais dos Setores Elétrico e do Gás;
- y) RRD – Regulamento da Rede de Distribuição do Setor Elétrico;
- z) RRT – Regulamento da Rede de Transporte do Setor Elétrico;
- aa) 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*);
- bb) 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*);
- cc) 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*);
- dd) SEN – Sistema Elétrico Nacional;
- ee) SNG – Sistema Nacional de Gás;
- ff) TIE – Tempo de Interrupção Equivalente;
- gg) TIEPI – Tempo de Interrupção Equivalente da Potência Instalada;
- hh)  $Td_{cl}$  – Taxa de disponibilidade média dos circuitos de linha;
- ii)  $Td_{tp}$  – Taxa de disponibilidade média dos transformadores de potência.

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

- a) Ações de renovação – substituição de troços de tubagem da rede de gás que, pela sua antiguidade, características ou estado de conservação se consideram obsoletos ou próximos do final do período de vida útil;

- b) Ações simples – Ações de reduzida complexidade técnica e de recursos, designadamente a religação ou desligação de órgãos de corte, ao nível da portinhola ou caixa de coluna, e a instalação ou remoção do contador, no setor elétrico, ou a instalação ou remoção do contador, ou a abertura ou fecho da válvula de corte, no setor do gás;
- c) Armazenamento autónomo de energia elétrica – atividade desenvolvida ao abrigo do n.º 11 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 172/2006, na sua redação atual;
- d) Armazenamento subterrâneo de gás – conjunto de cavidades, equipamentos e redes que, após receção do gás na interface com a RNTG, permite armazenar o gás na forma gasosa em cavidades subterrâneas, ou reservatórios especialmente construídos para o efeito e, posteriormente, voltar a injetá-lo na RNTG através da mesma interface de transferência de custódia;
- e) Atendimento comercial – atendimento presencial, escrito ou telefónico não dedicado exclusivamente à receção de comunicações de avarias, de emergências e/ou de leituras de equipamentos de medição;
- f) Atendimento escrito – atendimento que consiste quer na receção quer no envio de comunicações escritas, e que é proporcionado através de um endereço de correio eletrónico (ou formulário *online* que permita à entidade atendida guardar um registo da comunicação realizada) ou de um endereço postal;
- g) Atendimento presencial – atendimento que é realizado com a presença da entidade que presta o atendimento e de quem solicita o atendimento;
- h) Atendimento telefónico – atendimento que consiste quer na receção quer no envio de comunicações de voz através de telefone ou de meio que proporcione a receção e o envio de comunicações de voz com imediatez semelhante à do telefone;
- i) 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 10 ms e 1 minuto, de acordo com a NP EN 50160;
- j) Chamada – solicitação de comunicação através do atendimento telefónico, independentemente da concretização do atendimento;
- k) Cliente – pessoa singular ou coletiva que compra eletricidade ou gás para consumo próprio, incluindo a fase pré contratual;

- l) Comercializador – entidade cuja atividade consiste na compra a grosso e na venda a grosso ou a retalho de energia elétrica ou gás, em nome próprio ou em representação de terceiros, incluindo comercializadores em regime de mercado e comercializadores de último recurso;
- m) Comercializador de último recurso – entidade titular de licença de comercialização que, no exercício da sua atividade, está sujeita à obrigação de prestação do serviço de fornecimento de energia elétrica ou de gás, nos termos legalmente definidos;
- n) Comercializador de último recurso retalhista – entidade titular de licença de comercialização de último recurso que está obrigada a assegurar o fornecimento de gás a todos os consumidores com instalações ligadas à rede enquanto forem aplicáveis as tarifas reguladas ou, após a sua extinção, as tarifas transitórias, bem como o fornecimento dos clientes economicamente vulneráveis, nos termos legalmente definidos;
- o) Condições de referência do gás natural – Para efeitos deste regulamento, consideram-se as seguintes condições de referência: 0°C de temperatura, 1,01325 bar de pressão absoluta e 25°C de temperatura inicial de combustão, nos termos da norma ISO 13443/96 *Natural Gas - Standard Reference Conditions*;
- p) Consumidor – cliente que compra energia elétrica ou gás para consumo doméstico próprio, excluindo as atividades comerciais ou profissionais, abrangendo a fase pré-contratual;
- q) 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;
- r) Distorção harmónica – deformação da onda sinusoidal de tensão (ou de corrente);
- s) 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;
- t) Emissão (eletromagnética) – processo pelo qual uma fonte fornece energia eletromagnética ao exterior;
- u) Energia não distribuída – valor estimado da energia não distribuída nos pontos de entrega dos operadores de redes de distribuição, devido a interrupções longas de fornecimento, durante um determinado intervalo de tempo;

- v) 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;
- w) Frequência da tensão de alimentação – taxa de repetição da onda fundamental da tensão de alimentação, medida durante um dado intervalo de tempo;
- x) 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;
- y) 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;
- z) Impurezas – materiais sólidos, líquidos ou gasosos cuja concentração ou presença no gás pode interferir com a integridade ou a operação das redes ou dos equipamentos de gás que estejam em conformidade com a Diretiva 90/396/CEE;
- aa) Incidente – qualquer acontecimento ou fenómeno de carácter imprevisto que provoque a desconexão, momentânea ou prolongada, de um ou mais elementos da rede;
- bb) Índice de Wobbe – razão entre o poder calorífico superior e a raiz quadrada da densidade relativa do gás;
- cc) Instalação de consumo – instalação de utilização de energia elétrica em que o fluxo da energia elétrica ocorre predominantemente da rede de transporte ou distribuição para a instalação, incluindo as instalações de utilização que tenham unidades de produção para autoconsumo;
- dd) Instalação de produção – instalação destinada à produção de energia elétrica em que o fluxo da energia ocorre predominantemente da instalação para a rede de transporte ou distribuição, designadamente as instalações de produção em regime ordinário ou em regime especial, excluindo-se as instalações de utilização que tenham unidades de produção para autoconsumo;
- ee) Interrupção breve – interrupção com uma duração igual ou superior a 1 segundo e igual ou inferior a 3 minutos;
- ff) Interrupção longa – interrupção com uma duração superior a 3 minutos;

- gg) Leitura – valor, ou conjunto de valores simultâneos no caso de contadores multitarifa, referente ao consumo de eletricidade ou ao consumo de gás de um cliente, obtido por leitura direta do operador da rede ou comunicado pelo cliente ou pelo seu comercializador, que permita a faturação completa;
- hh) Ocorrência – acontecimento que afete as condições normais de funcionamento de uma rede;
- ii) Operador de armazenamento subterrâneo de gás – entidade que exerce a atividade de armazenamento subterrâneo de gás, responsável, num conjunto específico de instalações, pela exploração e manutenção das capacidades de armazenamento e respetivas infraestruturas;
- jj) Operador logístico de mudança de comercializador – entidade responsável pela gestão do processo de mudança de comercializador;
- kk) Operador de infraestrutura – qualquer uma das seguintes entidades: operador de armazenamento subterrâneo de gás, operador de terminal de GNL;
- ll) Operador de rede – qualquer uma das seguintes entidades: operador da RNTEE, operador da RNTG, operador de rede de distribuição;
- mm) Operador de rede de distribuição – entidade concessionária da RND de Eletricidade em AT e MT ou de redes em BT, autorizada a exercer a atividade de distribuição de eletricidade, ou entidade concessionária ou titular de licença de distribuição de serviço público da RND de Gás, responsável pelo desenvolvimento, exploração e manutenção da rede de distribuição numa área específica e, quando aplicável, das suas interligações com outras redes, bem como pela garantia de capacidade da rede a longo prazo para atender pedidos razoáveis de distribuição de gás;
- nn) Operador de rede de transporte – a entidade concessionária da RNTEE em Portugal continental, ou a entidade concessionária da RNTG, responsável pelo desenvolvimento, exploração e manutenção da rede de transporte e das suas interligações com outras redes, quando aplicável, bem como pela garantia de capacidade da rede a longo prazo para atender pedidos razoáveis de transporte de eletricidade ou gás, respetivamente;
- oo) Operador de terminal de GNL – entidade que exerce a atividade de receção, armazenamento e manutenção das capacidades de receção, armazenamento e regaseificação de GNL, sendo

- responsável num terminal de GNL pela exploração e manutenção das capacidades de receção, armazenamento e regaseificação e respetivas infraestruturas;
- pp) Perturbação (eletromagnética) – fenómeno eletromagnético suscetível de degradar o funcionamento dum dispositivo, dum aparelho ou dum sistema;
- qq) Poder calorífico superior – quantidade de calor produzida na combustão completa, a pressão constante, de uma unidade de massa ou de volume do gás combustível, considerando que os produtos de combustão cedem o seu calor até atingirem a temperatura inicial dos reagentes e que toda a água formada na combustão atinge o estado líquido;
- rr) Ponto de entrega – ponto da rede onde se faz a entrega ou a receção de energia elétrica ou de gás à instalação de consumo, de produção ou a outra rede;
- ss) Produtor de energia elétrica – pessoa singular ou coletiva que produz energia elétrica;
- tt) Produtor de gases de baixo teor de carbono – pessoa singular ou coletiva registada para o exercício da atividade de produção de gases de baixo teor de carbono, nos termos e condições constantes das disposições legais e regulamentares aplicáveis;
- uu) Produtor de gases de origem renovável – pessoa singular ou coletiva registada para o exercício da atividade de produção de gases renováveis, nos termos e condições constantes das disposições legais e regulamentares aplicáveis;
- vv) Reclamante – entidade singular ou coletiva que apresente uma reclamação junto de uma entidade do SEN ou do SNG;
- ww) Rede nacional de Transporte de Gás – conjunto das infraestruturas de serviço público destinadas ao transporte de gás em alta pressão, bem como as infraestruturas para a respetiva operação, incluindo as estações de redução de pressão e medida de 1.ª classe e respetiva ligação ao consumidor ou às instalações de produção de outros gases;
- xx) 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, de acordo com a norma NP EN 50 160;
- yy) Subestação – infraestrutura dotada de equipamentos para um ou mais dos seguintes fins: transformação da corrente elétrica por um ou mais transformadores estáticos, cujo secundário é de muito alta, alta ou média tensão; compensação do fator de potência por compensadores síncronos ou condensadores, em muito alta, alta ou média tensão;

- zz) 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;
- aaa) 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;
- bbb) 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;
- ccc) Tensão de alimentação – valor eficaz da tensão entre fases presente num dado momento no ponto de entrega;
- ddd) Tensão 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 declarada;
- eee) Tensão de referência deslizante (aplicável nas cavas de tensão) – valor eficaz da tensão entre fases 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;
- fff) Tensão nominal de uma rede – tensão entre fases que caracteriza uma rede e em relação à qual são referidas certas características de funcionamento;
- ggg) Tremulação (*flicker*) – impressão de instabilidade na sensação visual provocada por um estímulo luminoso, cuja luminância ou repartição espectral flutua no tempo;
- hhh) Utilizador da rede – pessoa singular ou coletiva que entrega energia elétrica ou gás na rede ou que é abastecida através dela, incluindo os clientes agentes de mercado, os comercializadores, os comercializadores de último recurso e os produtores.



## Secção II

### Princípios gerais

#### Artigo 4.º

##### Nível de qualidade de serviço

- 1 - Os utilizadores das redes, os requisitantes de ligações às redes, os reclamantes e as entidades que apresentem pedidos de informação têm direito à qualidade de serviço nos termos da lei e segundo os níveis estabelecidos no presente regulamento.
- 2 - Para além dos direitos referidos no número anterior, os clientes têm direito aos níveis de qualidade de serviço estabelecidos contratualmente com o seu comercializador.
- 3 - Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, o utilizador das redes deve tomar as medidas adequadas para minimizar as consequências nas suas instalações das falhas de qualidade de serviço.
- 4 - O requisitante de ligação à rede pode optar por uma ligação com níveis de qualidade superiores aos estabelecidos no presente regulamento, mediante o pagamento dos respetivos encargos, nos termos estabelecidos no RRC.
- 5 - A pedido do requisitante de ligação à rede, o operador de rede deve informar e aconselhar sobre o local e o tipo de alimentação adequados para a obtenção do nível de qualidade de serviço pretendido.

#### Artigo 5.º

##### Fornecimento em regime contínuo

- 1 - Os operadores de redes do setor elétrico e do setor do gás devem proceder, sempre que possível, de forma a manter o fornecimento contínuo de energia elétrica e de gás.
- 2 - O fornecimento pode ser interrompido pelas razões previstas no RRC.

**Artigo 6.º****Registos**

Os operadores de redes, os operadores de infraestruturas, o operador logístico de mudança de comercializador e os comercializadores devem instalar e manter operacionais e auditáveis os sistemas de registo necessários à verificação do cumprimento do presente regulamento, nas matérias que lhes são aplicáveis.

**Artigo 7.º****Dever de colaboração**

Os operadores de redes, os operadores de infraestruturas e os comercializadores devem colaborar e trocar entre si toda a informação necessária ao cumprimento das disposições deste regulamento e à caracterização da qualidade de serviço, nomeadamente para o cálculo dos indicadores gerais e individuais de qualidade de serviço.

**Artigo 8.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 às 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 se pudesse prever, não poderia ser evitado, nem em si, nem nas consequências danosas que provoca.
- 4 - Na apreciação de cada uma das situações referidas nos números anteriores deve ponderar-se a aplicação dos procedimentos previstos na lei, nomeadamente em matéria de declaração de estado de sítio, emergência e proteção civil.
- 5 - As normas complementares à aplicação do presente regime são estabelecidas no MPQS.

## Artigo 9.º

### Eventos excepcionais no setor elétrico

1 - Consideram-se eventos excepcionais no setor elétrico 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 ou, no caso da RAA e da RAM, os produtores de energia elétrica, evitem a totalidade das suas consequências;
- d) O evento e as suas consequências não sejam imputáveis aos operadores de redes, comercializadores ou, no caso da RAA e da RAM, aos produtores de energia elétrica.

2 - Cabe aos requerentes provar os factos que tenham alegado, sem prejuízo de a ERSE averiguar todos os factos cujo conhecimento seja adequado e necessário à tomada de uma decisão legal e justa.

3 - Um evento só é considerado evento excepcional após aprovação pela ERSE, na sequência de pedido fundamentado por parte de operadores de redes ou de comercializadores, de acordo com os procedimentos estabelecidos no MPQS.

4 - Os pedidos de classificação como eventos excepcionais no setor elétrico não são passíveis de deferimento tácito pela ERSE.

5 - A classificação como evento excepcional no setor elétrico 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 de padrões ou obrigações individuais de qualidade de serviço.

6 - A avaliação feita pela ERSE deve ter, designadamente, 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 em matérias de natureza técnica no domínio da energia elétrica, quando o incidente ocorra em Portugal continental, da DREn, quando ocorra na RAA, ou da DRETT, quando ocorra na RAM;
- d) Outros elementos que constituam factos públicos ou notórios.

7 - Os requerentes têm o dever de enviar à ERSE, a todo o tempo e com a maior brevidade possível, toda a informação que seja relevante para efeitos de classificação de um evento como excecional, incluindo a que for ulteriormente conhecida.

8 - Da decisão da ERSE, quanto à classificação como evento excecional no setor elétrico, cabe recurso judicial nos termos definidos pela lei.

#### Artigo 10.º

##### Partilha de responsabilidades e direito de regresso

1 - Os comercializadores respondem pelos diversos aspetos da qualidade de serviço junto dos clientes com quem celebrem um contrato de fornecimento, sem prejuízo da responsabilidade dos operadores de redes ou das infraestruturas com quem estabeleceram contratos de uso das redes e do direito de regresso sobre estes.

2 - Os comercializadores devem informar os seus clientes dos direitos e das obrigações que lhes são conferidos pelo presente regulamento, bem como dos níveis de qualidade de serviço contratados, nos termos previstos no RRC.

3 - O operador de rede responde pelo incumprimento de padrões, designadamente individuais, relativos a instalações ligadas às suas redes, sem prejuízo da responsabilidade de outros operadores de redes ou infraestruturas e do direito de regresso sobre estes.

#### Artigo 11.º

##### Relação com regime legal de responsabilidade civil

O disposto neste regulamento e o pagamento das compensações nele previstas não prejudica o regime da responsabilidade civil legalmente aplicável.

## Capítulo II

### Continuidade de serviço no setor elétrico

#### Secção I

#### Disposições gerais

#### Artigo 12.º

#### Definição de interrupção

1 - Define-se interrupção como a ausência de fornecimento de energia elétrica a uma infraestrutura de rede, a uma instalação de produção ou a uma instalação de consumo.

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

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

3 - A reposição do fornecimento, na sequência de uma interrupção num ponto de entrega do operador de rede de transporte que afete várias instalações de consumo ligadas 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 reposta em cada um dos escalões referidos.

5 - Nas situações em que se verifique uma sucessão de interrupções correlacionadas elétrica e temporalmente, afetando um ou mais pontos de entrega:

- a) Considera-se uma só interrupção, desde que o período de continuidade de serviço de todos os pontos afetados não tenha duração superior a 10 minutos;

- b) Para efeitos de contabilização da duração da interrupção referida na alínea anterior, considera-se a soma dos diferentes tempos parciais de interrupção efetiva até ao início do período de continuidade de serviço com duração superior a 10 minutos.

### Artigo 13.º

#### Classificação de interrupções

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

Origem	Tipo	Causa
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 em que os clientes são informados com a antecedência mínima fixada no RRC;
- b) Interrupções acidentais – as restantes interrupções.

3 - No que respeita à causa, 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 de 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 de redes com a antecedência mínima de trinta e seis horas, cumprindo o estabelecido no RRC;
- c) Interrupções por acordo com o cliente ou por facto imputável ao cliente – as interrupções que decorram por acordo com o cliente ou nas situações de facto imputável ao cliente referidas no RRC;
- d) Interrupções por razões de segurança – as interrupções devidas a 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 devidas a situações que reúnam as condições estabelecidas no artigo 8.º, referentes a casos fortuitos;
- f) Interrupções por casos de força maior – as interrupções devidas a situações que reúnam as condições estabelecidas no artigo 8.º, referentes a casos de força maior;
- g) Interrupções devidas a outras redes ou instalações – as interrupções que tenham origem nas redes ou instalações de outros operadores, produtores de energia elétrica ou clientes;
- h) Interrupções por causas próprias – As interrupções ocorridas em situações que não sendo passíveis de serem classificadas em nenhuma das categorias anteriores podem ser classificadas como:
  - i) Fenómenos atmosféricos – descargas atmosféricas, chuva, inundações, neve, gelo, granizo, nevoeiro, vento ou poluição;
  - ii) Ações naturais – animais, arvoredos, movimento de terras ou interferência de objetos estranhos às redes ou instalações 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 causas – 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 MPQS.

**Artigo 14.º****Classificação de zonas de qualidade de serviço**

1 - São definidas as seguintes zonas de qualidade de serviço em Portugal continental:

- a) Zona A:
  - i) Capitais de distrito em Portugal continental;
  - ii) Lugares com mais de 25 000 clientes;
- b) Zona B – lugares com um número de clientes compreendido entre 2 500 e 25 000;
- c) Zona C – os restantes locais não incluídos na Zona A ou Zona B.

2 - Os lugares em que, por aplicação do n.º 1, resulte a passagem para Zona B ou para Zona C de mais de 2000 clientes classificados como Zona A, no âmbito do Regulamento n.º 629/2017, de 20 de dezembro, mantêm a classificação de Zona A.

3 - Os lugares em que, por aplicação do n.º 1, resulte a passagem para Zona C de mais de 2000 clientes classificados como Zona B, no âmbito do Regulamento n.º 629/2017, de 20 de dezembro, mantêm essa classificação de Zona B.

4 - São definidas as seguintes zonas de qualidade de serviço na Região Autónoma dos Açores:

- a) Zona A:
  - i) Cidade de Ponta Delgada;
  - ii) Cidade de Angra do Heroísmo;
  - iii) Cidade da Horta;
  - iv) Localidades com mais de 25 000 clientes;
- b) Zona B – localidades com um número de clientes compreendido entre 2 500 e 25 000;
- c) Zona C – os restantes locais não incluídos na Zona A ou Zona B.

5 - São definidas as seguintes zonas de qualidade de serviço na Região Autónoma da Madeira:

- a) Zona A - lugar Funchal a sul da Via Rápida 1 (via cota 200);
- b) Zona B:
  - i) Sedes de concelho;



- ii) Lugares com um número de clientes compreendido entre 2 000 e 25 000 clientes;
  - iii) Lugar Funchal a norte da Via Rápida 1 (via cota 200);
  - iv) Zona Franca Industrial do Caniçal (ilha de qualidade de serviço);
- c) Zona C – os restantes locais não incluídos na Zona A ou Zona B.

6 - A definição de lugar segue as normas do Instituto Nacional de Estatística (INE).

## Artigo 15.º

### Ilha de qualidade de serviço

1 - Um parque industrial ou empresarial, alimentado em MAT, AT ou MT, cujas características permitam que este seja identificado como sendo de uma zona de qualidade de serviço superior à da envolvente geográfica onde o parque se insere pode ser qualificado como ilha de qualidade de serviço.

2 - O promotor do parque industrial ou empresarial referido no número anterior pode optar, suportando os respetivos custos, por uma tipologia de ligação à rede e eventual reforço de rede que garanta as características da zona de qualidade de serviço superior.

3 - O operador de rede deve aconselhar o promotor na especificação das condições técnicas de ligação e reforço de rede que garantam o nível de qualidade pretendido.

4 - Com a validação do operador de rede envolvido, o promotor pode solicitar à ERSE a classificação do respetivo parque industrial ou empresarial como ilha de qualidade de serviço com as características de uma determinada zona de qualidade de serviço.

5 - O operador de rede que alimenta direta ou indiretamente o parque tem a obrigação de manter ao longo do tempo as características da zona de qualidade de serviço, no que se refere à continuidade de serviço, que foram atribuídas ao parque industrial ou empresarial com a classificação de ilha de qualidade de serviço.

**Artigo 16.º****Incidente 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 resulte um valor de energia não fornecida ou de energia não distribuída superior ao limiar estabelecido no Anexo I a este regulamento.
- 2 - Todos os incidentes de grande impacto devem ser objeto de um relatório a enviar à ERSE, de acordo com o estabelecido no MPQS.

**Artigo 17.º****Indicadores e padrões de continuidade de serviço**

- 1 - No âmbito da continuidade de serviço, consideram-se indicadores gerais aqueles que se referem à rede explorada pelo operador de rede de transporte, à rede explorada por um operador de rede de distribuição ou que se referem a um conjunto de clientes.
- 2 - No âmbito da continuidade de serviço, consideram-se indicadores individuais aqueles que se referem a cada uma das instalações de consumo e de produção.

**Secção II****Continuidade de serviço na rede de transporte****Artigo 18.º****Indicadores gerais para a rede de transporte**

- 1 - Em Portugal continental, o operador de rede de transporte procede, em cada ano civil, à caracterização da continuidade de serviço da rede que opera, devendo para o efeito determinar os seguintes indicadores gerais relativos aos pontos de entrega a instalações de consumo:
  - 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 - Em Portugal continental, o operador de rede de transporte procede, em cada ano civil, à caracterização da continuidade de serviço da rede que opera, devendo para o efeito determinar os seguintes indicadores gerais relativos aos pontos de entrega a instalações de produção e a instalações de armazenamento autónomo:

- a) SAIFI RT;
- b) SAIDI RT, em minutos;
- c) SARI RT, em minutos;
- d) MAIFI RT.

3 - O cálculo dos indicadores referidos nos números anteriores deve considerar todas as interrupções que afetem os pontos de entrega do respetivo operador de rede, independentemente da origem, sendo excluídas aquelas que, com origem em instalação de consumo ou de produção, não interrompam outras instalações de consumo ou de produção.

4 - O cálculo dos indicadores referidos nos n.ºs 1 e 2 deve ser feito com a seguinte discriminação:

- a) Globalidade da rede;
- b) Interrupções previstas;
- c) Interrupções acidentais.

5 - Os procedimentos a observar no cálculo dos indicadores gerais referidos nos números anteriores, designadamente no que se refere à classificação e registo dos diferentes tipos de interrupções de fornecimento de energia elétrica, constam do MPQS.

## Artigo 19.º

### Taxas de disponibilidade dos elementos da rede de transporte

1 - Em Portugal continental, o operador de rede de transporte procede, em cada ano civil, à caracterização da disponibilidade dos elementos da rede que opera, devendo para o efeito determinar os seguintes indicadores:

- a)  $T_{d_{cl}}$ , em %;
- b)  $T_{d_{tp}}$ , em %.

2 - Os procedimentos a observar no cálculo dos indicadores da disponibilidade dos elementos da RNTEE, designadamente no que se refere ao tipo de indisponibilidades e identificação dos elementos da RNTEE, constam do MPQS.

### **Secção III**

#### **Continuidade de serviço nas redes de distribuição**

##### **Artigo 20.º**

##### **Indicadores gerais para a rede de distribuição**

1 - Os operadores de redes de distribuição procedem, em cada ano civil, à caracterização da continuidade de serviço das respetivas redes de distribuição, devendo para o efeito determinar os seguintes indicadores gerais relativos aos pontos de entrega a instalações de consumo:

a) Para redes de alta tensão de Portugal continental:

- i) SAIFI AT;
- ii) SAIDI AT, em minutos;
- iii) MAIFI AT.

b) Para redes de média tensão:

- 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:

- i) SAIFI BT;
- ii) SAIDI BT, em minutos.

2 - Os operadores de redes de distribuição procedem, em cada ano civil, à caracterização da continuidade de serviço das respetivas redes de distribuição, devendo para o efeito determinar os seguintes indicadores gerais relativos aos pontos de entrega a instalações de produção e a instalações de armazenamento autónomo:

a) Para redes de alta tensão de Portugal continental:

- i) SAIFI AT;
- ii) SAIDI AT, em minutos;
- iii) MAIFI AT.

b) Para redes de média tensão:

- i) SAIFI MT;
- ii) SAIDI MT, em minutos;
- iii) MAIFI MT.

3 - O cálculo dos indicadores referidos nos números anteriores deve considerar todas as interrupções que afetem os pontos de entrega do respetivo operador de rede, independentemente da origem, sendo excluídas aquelas que, com origem em instalação de consumo ou de produção, não interrompam outras instalações de consumo ou de produção.

4 - O cálculo dos indicadores referidos no n.º 1 deve ser feito com a seguinte discriminação:

- a) Globalidade da rede;
- b) Zona de qualidade de serviço;
- c) NUTS III;
- d) Concelho;
- e) Interrupções previstas;
- f) Interrupções acidentais;
- g) No caso da RAA e da RAM, devem ser discriminadas as interrupções com origem nas redes de transporte e de distribuição e aquelas com origem exclusivamente no sistema eletroprodutor;
- h) No caso da RAA e da RAM, deve ser feita uma discriminação por ilha.

5 - O cálculo dos indicadores referidos no n.º 2 deve ser feito com a seguinte discriminação:

- a) Globalidade da rede;
- b) Interrupções previstas;

- c) Interrupções acidentais;
- d) No caso da RAA e da RAM, deve ser feita uma discriminação por ilha.

6 - Os procedimentos a observar no cálculo dos indicadores gerais referidos nos números anteriores, designadamente no que se refere à classificação e registo dos diferentes tipos de interrupções de fornecimento de energia elétrica, constam do MPQS.

#### Artigo 21.º

##### Padrões para os indicadores gerais para a rede de distribuição

1 - A ERSE estabelece padrões anuais para os seguintes indicadores relativos a instalações de consumo:

- a) SAIDI;
- b) SAIFI.

2 - Os padrões referidos no número anterior encontram-se estabelecidos no Anexo I a este regulamento.

3 - O cálculo dos indicadores para comparação com os padrões tem em consideração as interrupções acidentais longas, com exceção das interrupções resultantes de eventos excecionais.

4 - Os padrões referidos no n.º 1 aplicam-se aos indicadores para as redes de média tensão, baixa tensão e com desagregação por zona de qualidade de serviço.

5 - No caso da RAA e da RAM, são definidos padrões por ilha e por região autónoma.

6 - Os operadores de rede devem garantir que o valor dos indicadores gerais não excede, em cada ano civil, o valor do respetivo padrão.

#### Artigo 22.º

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

1 - O mecanismo de incentivo à melhoria da continuidade de serviço aplica-se ao operador de rede de distribuição em MT e AT em Portugal continental e é constituído por duas componentes:

- a) Componente 1 – tem como objetivo promover a continuidade global de fornecimento de energia elétrica;
- b) Componente 2 – tem como objetivo incentivar a melhoria do nível de continuidade de serviço dos clientes pior servidos.

2 - A forma de cálculo do mecanismo de incentivo à melhoria da continuidade de serviço é estabelecida no MPQS.

3 - Os valores dos parâmetros para o cálculo do mecanismo de incentivo à melhoria da continuidade de serviço são publicados pela 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 122.º.

## **Secção IV**

### **Continuidade de serviço nos pontos de entrega**

#### **Artigo 23.º**

##### **Indicadores individuais**

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

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

2 - O cálculo dos indicadores individuais referidos no número anterior deve ser feito separadamente para as instalações de consumo e de produção.

3 - Os operadores de redes não são obrigados a determinar os indicadores individuais para as instalações de produção em baixa tensão.

4 - Os procedimentos a observar no cálculo dos indicadores individuais constam do MPQS.

**Artigo 24.º****Padrões para os indicadores individuais**

- 1 - Para as redes de MAT, AT, MT e BT, no caso de Portugal continental, e para as redes de AT, MT e BT, no caso da RAA e da RAM, a ERSE define padrões anuais para os indicadores individuais previstos no n.º 1 do artigo anterior relativos às instalações de consumo.
- 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 no n.º 1 encontram-se estabelecidos no Anexo I a este regulamento.
- 4 - Os operadores de redes devem garantir o cumprimento dos padrões para os indicadores individuais.
- 5 - O incumprimento dos padrões dos indicadores individuais de qualidade relativos à continuidade de serviço estabelecidos nos números anteriores confere aos clientes, independentemente de solicitação por parte destes, o direito de compensação.
- 6 - O valor da compensação referida no número anterior é calculado de acordo com o estabelecido no Artigo 92.º e o seu pagamento aos clientes deverá decorrer de acordo com o disposto no Artigo 96.º.



### Capítulo III

## Qualidade da energia elétrica

#### Artigo 25.º

#### Características da tensão

1 - Os operadores de 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 de redes são realizadas num conjunto de pontos selecionados das respetivas redes, de acordo com a metodologia prevista no artigo 27.º.

3 - Em condições normais de exploração, as características da onda de tensão de alimentação nos pontos de entrega a instalações de consumo devem respeitar:

- a) Em MAT, o disposto no 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 em eventos excecionais, previstos no artigo 9.º, os períodos de tempo indispensáveis para o operador de rede de transporte e os operadores de redes de distribuição regularem o valor da tensão no ponto de ligação da instalação de produção, quando recetora, após saída do paralelo, bem como o previsto na norma NP EN 50160 para este efeito.

5 - O não cumprimento sistemático e continuado do estabelecido no n.º 3, em zonas específicas das redes, obriga os operadores de redes responsáveis pelas zonas afetadas à identificação da

situação e à apresentação de relatórios circunstanciados à ERSE bem como, dependendo da localização da rede em questão, à DGEG e aos serviços territorialmente competentes em matérias de natureza técnica no domínio da energia elétrica em Portugal continental, à DREn na RAA ou à DRETT na RAM.

#### Artigo 26.º

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

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.

#### 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 da qualidade da energia elétrica prestada e a identificação de eventuais áreas de melhoria.

2 - A verificação referida no número anterior é realizada através de ações de monitorização permanente e de campanhas periódicas, de acordo com os planos de monitorização da qualidade da energia elétrica previstos no MPQS.

3 - Os planos de monitorização e os resultados obtidos são de divulgação obrigatória na internet pelos operadores de redes.

4 - A verificação da qualidade da energia elétrica nas redes de transporte e nas de distribuição deve ser efetuada observando os métodos de medição e os métodos de cálculo dos indicadores de qualidade de energia previstos no MPQS para MAT e na norma NP EN 50160 para AT, MT e BT.

#### Artigo 28.º

##### Limite máximo das perturbações emitidas para a rede

O limite máximo das perturbações emitidas para a rede pelas instalações de consumo ou de produção ligadas às redes é definido no MPQS.

## Artigo 29.º

Atuação perante instalações de consumo ou de produção que perturbam a rede

- 1 - Quando as instalações de produção ou as de consumo causem perturbações na rede a que estão ligadas, o respetivo operador de rede deve acordar com o responsável pela perturbação um prazo para a correção da anomalia.
- 2 - Na falta do acordo previsto no número anterior, o operador de rede deve submeter a situação à ERSE que determina um prazo para a correção da anomalia.
- 3 - Quando a gravidade da situação o justifique, o operador de rede pode desligar de imediato as instalações que provocam a anomalia, dando conhecimento fundamentado do facto às seguintes entidades:
  - a) Produtor, no caso de instalações produtoras;
  - b) Comercializador de último recurso, no caso do produtor ser em regime especial com remuneração garantida;
  - c) Cliente e respetivo comercializador, no caso de instalações de consumo;
  - d) ERSE;
  - e) DGEG, caso a instalação se situe em Portugal continental;
  - f) DREn, caso a instalação se situe na RAA;
  - g) DRETT, caso a instalação se situe na RAM.



## Capítulo IV

### Continuidade de serviço no setor do gás

#### Secção I

#### Disposições gerais

##### Artigo 30.º

##### Definição de interrupção

- 1 - Define-se interrupção de fornecimento de gás como a ausência de fornecimento de gás a uma infraestrutura de rede ou à instalação do cliente.
- 2 - O início da interrupção corresponde, consoante as situações, a um dos seguintes instantes que ocorrer em primeiro lugar:
  - a) Instante identificado automaticamente pelos equipamentos da infraestrutura, a partir do qual se verifica o incumprimento das disposições contratuais, nomeadamente limites de pressão ou de caudal;
  - b) Instante em que o cliente ou operador de infraestrutura a jusante comunica a interrupção de fornecimento de gás;
  - c) Instante em que o operador de rede corta o fornecimento ao cliente, por atuação na válvula de corte.
- 3 - O fim da interrupção corresponde ao momento em que é restabelecido o fornecimento de gás ao cliente ou à infraestrutura afetada pela interrupção, sem prejuízo do disposto no número seguinte.
- 4 - Sempre que estejam reunidas por parte do operador de rede as condições técnicas necessárias ao restabelecimento do fornecimento, mas este não possa ser efetuado por facto não imputável ao operador de rede, a interrupção é dada como finda para cálculo dos indicadores definidos no presente regulamento.
- 5 - Nos casos referidos no número anterior que resultem da ausência do cliente na sua instalação, o operador de rede deve deixar um aviso ao cliente com informação sobre o ocorrido, bem como os procedimentos a adotar para regularizar o fornecimento.

## Artigo 31.º

## Classes de interrupções

Para efeitos de aplicação deste regulamento, consideram-se as seguintes classes de interrupções:

- a) Interrupção prevista – aquela em que o operador de rede consegue atribuir previamente uma data para a sua ocorrência e avisar os clientes com a antecedência mínima estabelecida no RRC;
- b) Interrupção acidental – aquela em que o operador de rede não consegue atribuir previamente uma data para a sua ocorrência;
- c) Interrupção controlável – aquela em que a sua ocorrência pode ser evitada pela atuação do operador de rede, nomeadamente através de uma adequada manutenção e gestão das infraestruturas;
- d) Interrupção não controlável – aquela em que a sua ocorrência não pode ser evitada pela atuação do operador de rede.

## Artigo 32.º

## Identificação das classes de interrupção consoante as causas

1 - Para efeitos de cálculo de indicadores, as classes de interrupções são identificadas consoante as causas que lhes dão origem, conforme estabelecido no quadro seguinte.

Classe		Causa
Não controlável	Prevista	Razões de interesse público
	Acidental	Caso fortuito ou de força maior Razões de segurança
Controlável	Prevista	Razões de serviço, outras causas
	Acidental	Outras causas, onde se incluem as avarias

2 - As interrupções por facto imputável ao cliente ou por acordo com o cliente não são consideradas para efeitos de cálculo de indicadores.

## Artigo 33.º

### Registo de interrupções de fornecimento

1 - O operador de rede de transporte e os operadores de redes de distribuição devem registar todas as interrupções.

2 - No registo de uma interrupção de fornecimento o respetivo operador de rede deve recolher a informação necessária à sua classificação, devendo constar obrigatoriamente, entre outros e sempre que aplicável, o seguinte:

- a) A identificação da infraestrutura ou do elemento da infraestrutura onde teve origem a interrupção;
- b) A data e a hora de início e de fim da interrupção;
- c) A causa e a classe atribuída à interrupção;
- d) Comprovativos das ações de comunicação ou divulgação prévias;
- e) Comprovativo da situação invocada, designadamente nos casos fortuitos ou de força maior.

3 - O registo referido no número anterior pode ser realizado por incidente, agregando várias interrupções.

4 - A data e hora do início do incidente é determinada pelo início da interrupção do primeiro cliente afetado pelo incidente determinado de acordo com o n.º 2 -do Artigo 30.º

5 - A data e hora do fim do incidente corresponde ao momento em que é restabelecido o último cliente com interrupção, de acordo com o n.º 3 -do Artigo 30.º

6 - A duração das interrupções causadas por um único incidente deve ser igual à duração do incidente.

7 - O registo de interrupções deve ser auditável e garantir a confidencialidade, a integridade e a acessibilidade da informação.

**Secção II****Continuidade de serviço na rede de transporte****Artigo 34.º****Indicadores gerais para a rede de transporte**

1 - O operador de rede de transporte deve proceder, trimestralmente, à caracterização da continuidade de serviço da rede que opera, devendo para o efeito determinar os seguintes indicadores gerais:

- a) Número médio de interrupções por ponto de saída: quociente do número total de interrupções nos pontos de saída, durante determinado período, pelo número total dos pontos de saída existentes no fim do período considerado;
- b) Duração média das interrupções por ponto de saída (em minutos/ponto de saída): quociente da soma das durações das interrupções nos pontos de saída, durante determinado período, pelo número total de pontos de saída existentes no fim do período considerado;
- c) Duração média de interrupção (em minutos/interrupção): quociente da soma das durações das interrupções nos pontos de saída, durante determinado período, pelo número total de interrupções nos pontos de saída no período considerado.

2 - Os indicadores gerais definidos no número anterior devem ser calculados diferenciando as interrupções controláveis previstas, controláveis acidentais, não controláveis previstas e não controláveis acidentais.

**Secção III****Continuidade de serviço nas redes de distribuição****Artigo 35.º****Indicadores gerais para as redes de distribuição**

1 - Os operadores de redes de distribuição devem proceder, trimestralmente, à caracterização da continuidade de serviço da rede que operam, devendo para o efeito determinar os seguintes indicadores gerais:



- a) Número médio de interrupções por mil clientes: quociente entre o número total de interrupções a clientes, durante determinado período, e o número total de clientes existentes, no fim do período considerado, multiplicado por mil;
- b) Duração média das interrupções por cliente (em minutos/cliente): quociente da soma das durações das interrupções nos clientes, durante determinado período, pelo número total de clientes existentes no fim do período considerado;
- c) Duração média das interrupções (em minutos/interrupção): quociente da soma das durações das interrupções nos clientes, pelo número total de interrupções nos clientes no período considerado.

2 - Os indicadores gerais definidos no número anterior devem ser calculados diferenciando as interrupções controláveis previstas, controláveis acidentais, não controláveis previstas e não controláveis acidentais.

### Artigo 36.º

#### Padrões gerais para as redes de distribuição

- 1 - Os indicadores gerais para as redes de distribuição previstos no n.º 1 do artigo 35.º não devem exceder os valores dos respetivos padrões gerais.
- 2 - Os padrões gerais referidos no número anterior encontram-se estabelecidos no Anexo I a este regulamento.
- 3 - Os padrões gerais referidos no número anterior aplicam-se aos operadores de redes de distribuição com mais de 100 000 clientes ligados às suas redes no final do ano anterior ao ano a que se referem.
- 4 - A entidade concessionária da rede de distribuição regional de gás de Lisboa deve enviar à ERSE, até 15 de fevereiro de cada ano, um relatório com a descrição das ações de renovação da rede de gás de cidade, o número de clientes abrangidos e a caracterização da rede intervencionada.

**Secção IV****Continuidade de serviço nas instalações dos clientes**

## Artigo 37.º

## Indicadores individuais

1 - Os operadores de redes de distribuição devem determinar, em cada trimestre e para todos os clientes, os seguintes indicadores individuais de continuidade de serviço:

- a) Número de interrupções controláveis previstas: somatório das interrupções controláveis previstas sentidas na instalação do cliente;
- b) Número de interrupções não controláveis: somatório das interrupções não controláveis sentidas na instalação do cliente;
- c) Número de interrupções controláveis acidentais: somatório das interrupções controláveis acidentais sentidas na instalação do cliente;
- d) Duração de interrupções controláveis previstas (h): somatório da duração das interrupções controláveis previstas sentidas na instalação do cliente;
- e) Duração de interrupções não controláveis (h): somatório da duração das interrupções não controláveis sentidas na instalação do cliente;
- f) Duração de interrupções controláveis acidentais (h): somatório da duração das interrupções controláveis acidentais sentidas na instalação do cliente.

2 - Para efeitos do número anterior, a recolha, o registo e o tratamento da informação devem permitir identificar para cada cliente as interrupções de fornecimento na sua instalação, nomeadamente no que se refere à data de ocorrência, duração e causa.

3 - Sempre que ocorra uma interrupção nas instalações dos clientes, os clientes afetados devem ser informados da data e hora da sua ocorrência, da sua duração e causa, o mais tardar na primeira fatura emitida após terem decorrido 45 dias da data de ocorrência da interrupção.

## Capítulo V

### Terminal de gás natural

#### Artigo 38.º

Indicadores gerais para o terminal de receção, armazenamento e regaseificação de GNL

Os operadores de terminal de receção, armazenamento e regaseificação de GNL devem proceder, trimestralmente, à caracterização da continuidade de serviço da infraestrutura que operam, devendo para o efeito determinar os seguintes indicadores gerais:

- a) Tempo médio efetivo de descarga de navios metaneiros (h): quociente entre o somatório dos tempos efetivos de descarga e o número total de descargas;
- b) Taxa média de carga ( $\text{m}^3/\text{h}$ ): quociente entre o somatório dos volumes carregados e a soma dos tempos de carga;
- c) Tempo médio de atraso de descarga de navios metaneiros (h): quociente entre o somatório dos tempos de atraso de descarga e o número de descargas com atraso;
- d) Tempo médio efetivo de enchimento de camiões cisterna (h): quociente entre o somatório dos tempos de enchimento e o número total de enchimentos;
- e) Tempo médio de atraso de enchimento de camiões cisterna (h): quociente entre o somatório dos tempos de atraso de enchimento e o número de enchimentos com atraso.



## Capítulo VI

### Características do gás e pressão de fornecimento

#### Artigo 39.º

##### Características do gás

- 1 - O gás veiculado no SNG deve garantir o correto funcionamento das infraestruturas e dos equipamentos, bem como a segurança na sua utilização.
- 2 - A monitorização das características do gás deve ser realizada pelos operadores de infraestruturas nas quais se verifica a receção de gás no SNG, a entrega de gás nos pontos de entrada da RNTG e a mistura de gás de diferentes proveniências.
- 3 - A ERSE publica as características do gás a entregar aos clientes.

#### Artigo 40.º

##### Metodologia de monitorização das características do gás

- 1 - A verificação das características do gás deve ser feita nos seguintes pontos do SNG:
  - a) Nos pontos de entrada da RNTG com ligação a redes internacionais;
  - b) Nos terminais de receção, armazenamento e regaseificação após a regaseificação do gás para injeção na rede;
  - c) Nos armazenamentos subterrâneos após o tratamento do gás para injeção na rede;
  - d) Em pontos da rede de transporte ou das redes de distribuição onde se realize a mistura de gases com características diferentes.
- 2 - Os operadores de infraestruturas, às quais pertencem os pontos referidos no número anterior, devem apresentar à ERSE uma metodologia de monitorização que deve incluir, de forma justificada:
  - a) Métodos e procedimentos adotados na monitorização das características do gás, detalhando critérios de escolha e identificação dos pontos de monitorização;
  - b) Periodicidade ou continuidade da amostragem;

- c) Especificação dos equipamentos de monitorização, nomeadamente quanto a classes de precisão e procedimentos de calibração;
- d) Procedimentos de registo da informação relacionada com a monitorização das características do gás.

3 - A metodologia de monitorização referida no número anterior deve ser enviada à ERSE até 120 dias após a entrada em vigor do presente regulamento.

4 - Sempre que ocorram alterações da metodologia de monitorização, por solicitação da ERSE ou por iniciativa dos operadores, estes devem enviar à ERSE as respetivas alterações com apresentação da justificação para as mesmas.

5 - Os operadores devem disponibilizar a versão atualizada da metodologia de monitorização na sua página da Internet.

#### Artigo 41.º

##### Pressão de fornecimento

Os níveis de pressão do gás do SNG devem assegurar um contínuo funcionamento das infraestruturas, atendendo aos limites de pressão do bom funcionamento das mesmas e dos equipamentos dos clientes.

#### Artigo 42.º

##### Metodologia de monitorização dos níveis de pressão de fornecimento aos clientes

1 - Os operadores de redes de distribuição devem elaborar e aplicar uma metodologia de monitorização dos níveis de pressão de fornecimento aos clientes.

2 - A metodologia de monitorização dos níveis de pressão deve demonstrar de forma explícita e justificada que os métodos e procedimentos escolhidos garantem a monitorização dos níveis de pressão de fornecimento de gás aos clientes.

3 - A metodologia de monitorização dos níveis de pressão deve apresentar, de forma justificada:

- a) Critérios de escolha, identificação e caracterização dos pontos de medição;
- b) Periodicidade da monitorização;

- c) Duração da monitorização;
- d) Caracterização dos equipamentos que constituem o sistema de monitorização, nomeadamente quanto a classes de precisão e procedimentos de calibração.

4 - As metodologias de monitorização devem ser enviadas à ERSE até 120 dias após a entrada em vigor do presente regulamento.

5 - Sempre que ocorram alterações da metodologia de monitorização, por solicitação da ERSE ou por iniciativa dos operadores, estes devem enviar à ERSE as respetivas alterações com apresentação da justificação para as mesmas.

## Artigo 43.º

Resultados da monitorização da pressão de fornecimento aos clientes e das características do gás

Os resultados das monitorizações da pressão de fornecimento aos clientes e das características do gás devem ser enviados à ERSE, nos termos do MPQS, e publicados nas páginas da internet dos operadores de infraestruturas.

## Artigo 44.º

Atuação perante instalações de produção que perturbam a rede

1 - Quando as instalações de produção de gases renováveis ou de gases de baixo teor de carbono injetem gás na rede que cause perturbações na rede, em incumprimento de normas aplicáveis, o respetivo operador de rede deve acordar com o responsável pela perturbação um prazo para a correção da anomalia.

2 - Na falta do acordo previsto no número anterior, o operador de rede deve submeter a situação à ERSE que determina um prazo para a correção da anomalia.

3 - Quando a gravidade da situação o justifique, o operador de rede pode desligar de imediato as instalações que provocam a anomalia, dando conhecimento fundamentado do facto às seguintes entidades:

- a) Produtor de gases renováveis ou de gases de baixo teor de carbono;
- b) ERSE;

c) DGEG.



## Capítulo VII

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

#### Secção I

#### Informação ao cliente e a outros utilizadores das redes e infraestruturas

##### Artigo 45.º

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

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

- a) Segurança na utilização de energia elétrica, no caso dos operadores de redes de distribuição do setor elétrico;
- b) Segurança na utilização de gás, no caso dos operadores de redes de distribuição do setor do gás;
- c) Atuação em casos de emergência, avaria ou interrupção do fornecimento;
- d) Ligações às redes;
- e) Indicadores e obrigações individuais de qualidade de serviço, padrões e compensações por incumprimentos, aplicáveis aos operadores de redes de distribuição e aos clientes;
- f) Leitura de equipamentos de medição;
- g) Apresentação de reclamações;
- h) Procedimentos associados à resolução de conflitos;
- i) Entidades competentes relativamente à segurança das instalações, reparações e inspeções obrigatórias, bem como o regime de preços máximos decorrentes da lei.

2 - A informação prevista no número anterior deve estar disponível nas páginas de internet dos operadores de redes de distribuição devendo, quando solicitada, ser disponibilizada gratuitamente por escrito.

3 - Sempre que se verificarem interrupções de fornecimento em resultado de avarias nas redes, os operadores de redes de distribuição, quando para tal solicitados, devem assegurar informação aos clientes, diretamente ou através dos comercializadores, sobre as causas da interrupção, bem como a hora prevista para o restabelecimento do fornecimento.

4 - 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, os operadores de 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 46.º

##### Dever de informação dos comercializadores

1 - Os comercializadores têm a obrigação de prestar informação atualizada, designadamente nas suas páginas na internet, sobre as seguintes matérias:

- a) Contratos de fornecimento de energia elétrica e/ou de gás;
- b) Serviços disponíveis;
- c) Opções e preços;
- d) Periodicidade de faturação;
- e) Meios de pagamento disponíveis e procedimentos em caso de mora;
- f) Indicadores e obrigações individuais de qualidade de serviço, padrões e compensações por incumprimento, aplicáveis aos comercializadores e aos operadores de redes de distribuição;
- g) Métodos de estimativa de consumo utilizados para faturação;
- h) Compensação do fator de potência no setor elétrico;
- i) Fatores de conversão de m<sup>3</sup> para kWh utilizados para faturação no setor do gás;
- j) Apresentação de reclamações;
- k) Procedimentos associados à resolução de conflitos;
- l) Factos imputáveis aos clientes que podem justificar a interrupção do fornecimento ou a cessação do contrato de fornecimento e encargos associados à reposição do fornecimento;

- m) Eventuais custos associados à denúncia antecipada do contrato de fornecimento pelos clientes;
- n) Utilização eficiente da energia elétrica e/ou do gás;
- o) Códigos de conduta;
- p) Entidades competentes relativamente à segurança das instalações, reparações e inspeções obrigatórias, bem como o regime de preços máximos decorrentes da lei;
- q) Categorias e procedimentos de registo de clientes prioritários;
- r) Categorias, procedimentos de registo e medidas adotadas para garantir aos clientes com necessidades especiais informação e níveis de qualidade de serviço iguais aos prestados aos restantes clientes.

2 - Os comercializadores devem prestar aconselhamento sobre as opções comerciais mais convenientes a quem o solicite.

## **Secção II**

### **Meios de atendimento**

#### Artigo 47.º

##### Meios de atendimento

1 - Os meios de atendimento obrigatórios são os seguintes:

- a) Atendimento presencial, para os operadores de redes de distribuição, os comercializadores de último recurso e os comercializadores de último recurso retalhistas;
- b) Atendimento telefónico, para os operadores de redes de distribuição e os comercializadores;
- c) Atendimento escrito, para os operadores de redes, os operadores de infraestruturas e os comercializadores.

2 - Os meios de atendimento disponibilizados por cada operador de rede, operador de infraestrutura ou comercializador devem permitir, no seu conjunto, um atendimento completo e eficaz.

3 - O operador de rede de distribuição em média e alta tensão deve adotar modalidades de atendimento que assegurem um atendimento preferencial sobre matérias de qualidade de serviço aos operadores de redes de distribuição exclusivamente em baixa tensão.

### Subsecção I

#### **Atendimento presencial**

##### Artigo 48.º

##### Seleção dos centros de atendimento presencial para avaliação de desempenho

1 - Em cada ano (A), considera-se, na seleção dos centros de atendimento presencial para avaliação de desempenho no atendimento presencial no ano (A + 1), o período compreendido entre o início do quarto trimestre do ano (A - 1) e o fim do terceiro trimestre do ano (A).

2 - Em cada ano (A), as entidades que têm obrigatoriedade de dispor de atendimento presencial, bem como as entidades que optem por disponibilizar esta modalidade de atendimento, devem enviar à ERSE, até 15 de novembro do ano (A), uma lista de todos os seus centros de atendimento presencial, ordenados por ordem decrescente do número de atendimentos que ocorreram no período referido no número anterior.

3 - Cada uma das entidades referidas no número anterior que esteja isenta da separação de atividades, pode optar por contabilizar conjuntamente, para cada centro de atendimento presencial, os atendimentos de cada uma das atividades devendo, nesse caso, indicar a proporção de atendimentos que corresponde a cada atividade.

4 - Para cada entidade referida no n.º 2, os centros selecionados para avaliação de desempenho no atendimento presencial no ano (A + 1) são os primeiros centros da lista que perfaçam, no seu conjunto, pelo menos 40% do número total de atendimentos presenciais registados no período referido no n.º 1.

5 - Cada uma das entidades referidas no n.º 2 pode propor à ERSE, a qualquer momento, alterações ao seu conjunto de centros selecionados, devendo apresentar a seguinte informação:

- a) Lista dos seus centros de atendimento presencial, por ordem decrescente do número de atendimentos ocorridos nos quatro trimestres anteriores à proposta de alteração;
- b) Conjunto de centros que propõe passarem a ser os centros selecionados;

- c) Data em que propõe que as alterações tenham efeito;
- d) Razões que justificam a proposta de alteração do conjunto de centros selecionados.

6 - Na ausência de pronúncia da ERSE no prazo de 20 dias úteis após a apresentação da proposta, a alteração considera-se aceite.

## Artigo 49.º

### Obrigações de registo no atendimento presencial

1 - As entidades obrigadas a dispor de atendimento presencial, bem como aquelas que optem por disponibilizar esta modalidade de atendimento, devem registar:

- a) Nos centros de atendimento presencial selecionados para avaliação, nos termos do Artigo 48.º:
  - i) O número de atendimentos presenciais com tempo de espera inferior ou igual a 20 minutos;
  - ii) O número de atendimentos presenciais com tempo de espera superior a 20 minutos;
  - iii) Os tempos de espera dos atendimentos presenciais realizados;
  - iv) O número de atendimentos presenciais não realizados por desistência do utilizador do serviço com tempo de espera inferior ou igual a 20 minutos;
  - v) O número de atendimentos presenciais não realizados por desistência do utilizador do serviço com tempo de espera superior a 20 minutos;
  - vi) Os tempos de espera dos atendimentos presenciais não realizados por desistência do utilizador do serviço.
- b) Nos centros de atendimento não selecionados para avaliação, nos termos do Artigo 48.º :
  - i) O número de atendimentos presenciais realizados;
  - ii) O número de atendimentos não realizados por desistência do utilizador do serviço.

2 - Em cada ano (A), as entidades que tenham registado menos de cinco mil atendimentos presenciais no período referido no n.º 1 do Artigo 48.º estão dispensadas, no ano (A + 1), de realizar os registos referidos na alínea a) do número anterior e da avaliação prevista no Artigo 50.º.

3 - O número de atendimentos presenciais realizados em cada centro deve conter a seguinte desagregação:

- a) Número de atendimentos relacionados apenas com o setor elétrico;
- b) Número de atendimentos relacionados apenas com o setor do gás;
- c) Número de atendimentos relacionados com ambos os setores;
- d) Número de outros atendimentos não enquadráveis nas categorias anteriores.

#### Artigo 50.º

##### Avaliação do desempenho no atendimento presencial

1 - As entidades obrigadas a dispor de atendimento presencial, bem como aquelas que optem por disponibilizar esta modalidade de atendimento, devem avaliar o desempenho dos seus centros de atendimento presencial através de um indicador geral relativo ao tempo de espera.

2 - O indicador geral referido no número anterior é calculado através do quociente entre o número de atendimentos presenciais realizados, cujo tempo de espera foi inferior ou igual a 20 minutos, e o número total de atendimentos presenciais.

3 - O número total de atendimentos presenciais inclui:

- a) Os atendimentos presenciais realizados;
- b) Os atendimentos presenciais não realizados por desistência do utilizador do serviço, após um tempo de espera superior a 20 minutos.

4 - O tempo de espera corresponde ao intervalo entre a chegada ao local de atendimento e o início do atendimento, devendo considerar-se também todos os momentos em que o utilizador do serviço esteve a aguardar pelo atendimento.

5 - O indicador referido no n.º 2 aplica-se, para cada entidade referida no n.º 1, a cada um dos centros de atendimento selecionados para avaliação do desempenho no atendimento presencial, nos termos do Artigo 48.º.

6 - As entidades que partilhem um centro de atendimento presencial selecionado podem optar por calcular um valor conjunto do indicador para esse centro, devendo, nesse caso, indicar a proporção de atendimentos que corresponde a cada entidade.

7 - As entidades que estejam isentas da separação de atividades podem optar por calcular, para cada centro selecionado, um valor do indicador que inclua todas as atividades devendo, nesse caso, indicar a proporção de atendimentos que corresponde a cada atividade.

## Subsecção II

### Atendimento telefónico

#### Artigo 51.º

##### Obrigações de registo no atendimento telefónico

1 - As entidades obrigadas a dispor de atendimento telefónico, bem como aquelas que optem por disponibilizar esta modalidade de atendimento, devem registar:

- a) O número de chamadas recebidas;
- b) Os tempos de espera das chamadas recebidas.

2 - Em cada ano (A), as entidades que tenham registado, no atendimento comercial, menos de cinco mil chamadas no período compreendido entre o início do quarto trimestre do ano (A - 1) e o fim do terceiro trimestre do ano (A) estão dispensadas, no ano (A + 1), do registo dos tempos de espera das chamadas recebidas no atendimento comercial e da avaliação prevista no Artigo 56.º.

3 - O número de chamadas recebidas deve conter a seguinte desagregação:

- a) Número de atendimentos relacionados apenas com o setor elétrico;
- b) Número de atendimentos relacionados apenas com o setor do gás;
- c) Número de atendimentos relacionados com ambos os setores;
- d) Número de outros atendimentos não enquadráveis nas categorias anteriores;
- e) Número de chamadas não atendidas.

**Artigo 52.º****Obrigações de disponibilização do atendimento telefónico**

1 - Os sistemas de atendimento telefónico devem ser dimensionados pelas entidades, ao longo do tempo, de modo a assegurar e manter um atendimento eficaz, devendo, para isso, ser tido em consideração o volume de chamadas recebidas.

2 - O atendimento telefónico deve permitir:

- a) A comunicação de leituras dos equipamentos de medição;
- b) A comunicação de avarias, para as entidades que atuem no setor elétrico;
- c) A comunicação de avarias e emergências, para as entidades que atuem no setor do gás;
- d) O atendimento comercial.

3 - As obrigações previstas nas alíneas a) a c) do número anterior não se aplicam aos comercializadores quando as matérias a que estas alíneas se referem puderem ser tratadas diretamente com o operador de rede a cujas redes as instalações dos clientes estejam ligadas.

4 - O atendimento telefónico para comunicação de leituras não pode ter custos para o utilizador do serviço.

5 - O atendimento telefónico para comunicação de avarias, no setor elétrico, ou para comunicação de avarias e emergências, no setor do gás, deve estar permanentemente disponível e não pode ter custos para o utilizador do serviço.

6 - O custo de uma chamada para o atendimento telefónico comercial não pode ser superior ao de uma chamada local.

**Artigo 53.º****Obrigações de registo na comunicação de leituras**

1 - As entidades obrigadas a dispor de atendimento telefónico para comunicação de leituras dos equipamentos de medição, bem como aquelas que optem por disponibilizar este serviço, devem registar:

- a) O número de chamadas recebidas para comunicação de leituras;
- b) O número total de leituras comunicadas;



c) O número de leituras comunicadas automaticamente.

2 - As entidades que disponibilizem a comunicação de leituras através dos restantes meios de atendimento devem registar o número de leituras comunicadas, discriminando os meios de atendimento utilizados para tal.

### Artigo 54.º

#### Avaliação do desempenho no atendimento telefónico para comunicação de avarias

1 - As entidades, no âmbito do setor elétrico, obrigadas a dispor de atendimento telefónico para comunicação de avarias, bem como aquelas que optem por disponibilizar esta modalidade de atendimento, devem avaliar os seus desempenhos nesta matéria através de um indicador geral relativo ao tempo de espera.

2 - O indicador geral referido no número anterior é calculado através do quociente entre o número de chamadas atendidas que tiveram um tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos e o número total de chamadas.

3 - As chamadas a considerar para o indicador referido no número anterior são apenas as chamadas para comunicação de avarias.

4 - O tempo de espera a considerar para o indicador referido no n.º 2 corresponde à soma dos vários períodos durante a chamada em que o utilizador do serviço 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 - As chamadas não atendidas por desistência do utilizador do serviço, com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos, não são consideradas no número total de chamadas referido no n.º 2.

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

8 - As entidades que disponibilizem o atendimento telefónico para comunicação de avarias devem garantir que o valor anual do indicador referido no n.º 2 é igual ou superior ao valor do padrão estabelecido no Anexo I a este regulamento.

#### Artigo 55.º

#### Avaliação do desempenho no atendimento telefónico para comunicação de avarias e emergências

1 - As entidades, no âmbito do setor do gás, obrigadas a dispor de atendimento telefónico para comunicação de avarias e emergências, bem como aquelas que optem por disponibilizar esta modalidade de atendimento, devem avaliar os seus desempenhos nesta matéria através de um indicador geral relativo ao tempo de espera.

2 - O indicador geral referido no número anterior é calculado através do quociente entre o número de chamadas atendidas que tiveram um tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos e o número total de chamadas.

3 - As chamadas a considerar para o indicador referido no número anterior são apenas as chamadas para comunicação de avarias e emergências.

4 - O tempo de espera a considerar para o indicador referido no n.º 2 corresponde à soma dos vários períodos durante a chamada em que o utilizador do serviço 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 - As chamadas não atendidas por desistência do utilizador do serviço, com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos, não são consideradas no número total de chamadas referido no n.º 2.

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

8 - As entidades que disponibilizem o atendimento telefónico para comunicação de avarias e emergências devem garantir que o valor anual do indicador referido no n.º 2 é igual ou superior ao valor do padrão estabelecido no Anexo I a este regulamento.

## Artigo 56.º

### Avaliação do desempenho no atendimento telefónico comercial

1 - As entidades obrigadas a dispor de atendimento telefónico comercial, bem como aquelas que optem por disponibilizar esta modalidade de atendimento, devem avaliar os seus desempenhos nesta matéria através de um indicador geral relativo ao tempo de espera.

2 - O indicador geral referido no número anterior é calculado através do quociente entre o número de chamadas atendidas que tiveram um tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos e o número total de chamadas.

3 - Excluem-se do cálculo do indicador referido no número anterior:

- a) As chamadas para comunicação de leituras de equipamentos de medição;
- b) As chamadas para comunicação de avarias, no âmbito do setor elétrico;
- c) As chamadas para comunicação de avarias e emergências, no âmbito do setor do gás.

4 - O tempo de espera a considerar para o indicador referido no n.º 2 corresponde à soma dos vários períodos durante a chamada em que o utilizador do serviço 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 - As chamadas não atendidas por desistência do utilizador do serviço, com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos, não são consideradas no número total de chamadas referido no n.º 2.

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

8 - As entidades que disponibilizem o atendimento telefónico comercial devem garantir que o valor anual do indicador referido no n.º 2 é igual ou superior ao valor do padrão estabelecido no Anexo I a este regulamento.

### **Secção III**

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

##### **Artigo 57.º**

##### **Disposições gerais**

1 - Os operadores de redes, os operadores de infraestruturas 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 respetivo comercializador.

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 que a entidade recetora do pedido ou reclamação tenha optado por disponibilizar ou esteja obrigada a disponibilizar no âmbito do presente regulamento.

7 - Caso a reclamação não tenha sido integralmente decidida a favor das pretensões do reclamante, a entidade que recebeu a reclamação deve informar o reclamante da possibilidade de solicitar a intervenção da ERSE, no âmbito da resolução alternativa de litígios, nos termos previstos no Regulamento das Relações Comerciais.

## Artigo 58.º

Obrigações de registo no âmbito da resposta a pedidos de informação apresentados por escrito

1 - No que respeita à resposta a pedidos de informação apresentados por escrito, os operadores de redes de transporte e os operadores de infraestruturas devem registar:

- a) O número de pedidos de informação apresentados por escrito recebidos;
- b) O número de pedidos de informação apresentados por escrito respondidos;
- c) Para cada pedido de informação apresentado por escrito:
  - i) O tempo, em dias úteis, entre a receção do mesmo e o envio da respetiva resposta;
  - ii) O tema do pedido de informação apresentado por escrito.

2 - No que respeita à resposta a pedidos de informação apresentados por escrito, os operadores de redes de distribuição e os comercializadores devem registar:

- a) O número de pedidos de informação apresentados por escrito recebidos;
- b) O número de pedidos de informação apresentados por escrito respondidos num prazo superior a 15 dias úteis;
- c) O número de pedidos de informação apresentados por escrito respondidos num prazo inferior ou igual a 15 dias úteis;
- d) Para cada pedido de informação apresentado por escrito:
  - i) O tempo, em dias úteis, entre a receção do mesmo e o envio da respetiva resposta;
  - ii) O tema do pedido de informação apresentado por escrito.

## Artigo 59.º

Avaliação do desempenho na resposta a pedidos de informação apresentados por escrito

1 - Os operadores de redes, os operadores de infraestruturas e os comercializadores devem avaliar os seus desempenhos na resposta a pedidos de informação apresentados por escrito através de indicadores gerais relativos ao tempo de resposta.

2 - Para os operadores de redes de transporte e para os operadores de infraestruturas, o indicador geral corresponde ao tempo médio de resposta aos pedidos de informação apresentados por escrito, 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.

3 - Para os operadores de redes de distribuição e para 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.

4 - Os operadores de redes de distribuição e os comercializadores devem garantir que o valor anual do indicador referido no número anterior é igual ou superior ao valor do padrão estabelecido no Anexo I a este regulamento.

5 - 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 60.º

##### Obrigações no âmbito da resposta a reclamações

1 - Sem prejuízo do disposto no Artigo 64.º, no Artigo 65.º, no Artigo 66.º e no Artigo 67.º, os operadores de redes de distribuição e os comercializadores devem dar resposta às reclamações nos seguintes prazos máximos:

- a) Para os operadores de redes de distribuição, 15 dias úteis;
- b) Para os comercializadores:
  - i) prazo definido contratualmente com o cliente, nunca superior a 15 dias úteis.
  - ii) 15 dias úteis, no caso de reclamantes não clientes.

2 - Na impossibilidade do cumprimento dos prazos referidos no número anterior por factos não imputáveis à entidade reclamada, esta deve informar naqueles prazos o reclamante, através de comunicação escrita, das diligências efetuadas, bem como dos factos que impossibilitam a resposta no prazo definido, indicando o prazo expectável da resposta final e, sempre que possível, uma pessoa para contacto.

3 - As respostas a reclamações que impliquem a intervenção conjunta ou a necessidade de coordenação entre os comercializadores e os operadores de redes, devem respeitar os meios de

comunicação e procedimentos estabelecidos nos contratos de uso das redes ou contratos de uso das infraestruturas de forma a assegurar o cumprimento dos prazos referidos no n.º 1, do prazo expectável de resposta referido no n.º 2 ou do conteúdo mínimo da comunicação escrita referida no n.º 2.

## Artigo 61.º

### Incumprimentos no âmbito da resposta a reclamações

1 - O reclamante tem direito de compensação quando ocorra qualquer dos seguintes incumprimentos, por facto não imputável ao reclamante:

- a) Incumprimento dos prazos referidos no n.º 1 do Artigo 60.º;
- b) Inexistência de resposta à reclamação quando ultrapassado o prazo indicado como expectável nas situações referidas no n.º 2 do Artigo 60.º, sem que a entidade reclamada tenha apresentado nova justificação;
- c) Incumprimento do conteúdo mínimo da comunicação escrita referida no n.º 2 do Artigo 60.º;
- d) Incumprimento das obrigações referidas no n.º 1 -do Artigo 64.º, nos n.ºs 3 -, 4 -, 6 - e 7 - do Artigo 65.º, nos n.ºs 3 - e 4 - do Artigo 66.º e nos n.ºs 3 - e 4 - do Artigo 67.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 a realização das ações de resposta às reclamações anteriormente apresentadas.

## Artigo 62.º

### Avaliação de desempenho na resposta a reclamações

1 - Os operadores de redes de transporte e os operadores de infraestruturas devem avaliar os seus desempenhos na resposta a reclamações através de um indicador geral relativo ao tempo de resposta.

2 - Para os operadores de redes de transporte e para os operadores de infraestruturas, o indicador geral referido no número anterior corresponde ao tempo médio de resposta a reclamações, 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.

Artigo 63.º

Obrigações de registo no âmbito da resposta a reclamações

1 - Os operadores de redes, os operadores de infraestruturas 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.

2 - No que respeita à resposta a reclamações, os operadores de redes de transporte e os operadores de infraestruturas devem registar:

- a) O número de reclamações recebidas;
- b) O número de reclamações respondidas;
- c) Para cada reclamação:
  - i) O tempo, em dias úteis, entre a receção da mesma e o envio da respetiva resposta;
  - ii) O tema da reclamação.

3 - Os operadores de redes de transporte devem registar a informação prevista no número anterior discriminando entre a atividade de transporte e a atividade de gestão técnica global do sistema, no setor do gás, ou a atividade de gestão global do sistema, no setor elétrico.

4 - No que respeita à resposta a reclamações, os operadores de redes de distribuição e os comercializadores devem registar:

- a) O número de reclamações recebidas;
- b) O número de reclamações respondidas fora dos prazos referidos no Artigo 60.º;
- c) O número de reclamações respondidas dentro dos prazos referidos no Artigo 60.º;
- d) Para cada reclamação:
  - i) O tempo, em dias úteis, entre a receção da mesma e o envio da respetiva resposta;
  - ii) O tema da reclamação.
- e) O número de comunicações escritas referidas no n.º 2 do Artigo 60.º;



- f) O número de compensações pagas;
- g) O montante pago em compensações.

5 - Os comercializadores devem registar a informação prevista no número anterior utilizando a seguinte desagregação:

- a) Informação exclusivamente no âmbito do setor elétrico;
- b) Informação exclusivamente no âmbito do setor do gás;
- c) Restante informação.

## Artigo 64.º

### Reclamações relativas a faturação

1 - No caso de reclamações relativas a faturação, os operadores de redes de distribuição ou os comercializadores devem, nos prazos que lhes sejam aplicáveis nos termos do Artigo 60.º, adotar um dos seguintes procedimentos:

- a) Dar conhecimento ao reclamante da informação necessária para o esclarecimento da situação reclamada, designadamente os elementos necessários à compreensão dos valores faturados, elementos associados à leitura do contador, bem como o resultado da apreciação da reclamação;
- b) Propor ao reclamante a realização de uma reunião ou de um contacto telefónico direto para promover o completo esclarecimento do assunto.

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

3 - Nas situações previstas no número anterior, o reclamante deve ser informado, preferencialmente pelo seu comercializador, de que eventuais ordens de interrupção se suspendem até à apreciação da reclamação, relativamente à fatura reclamada, sem prejuízo do pagamento parcial atempado de valores subsequentes não reclamados.

4 - Os comercializadores devem referir nos contratos com os clientes as eventuais indemnizações e as disposições sobre reembolsos aplicáveis em caso de faturação fora da periodicidade prevista contratualmente.

#### Artigo 65.º

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

1 - A apresentação de reclamações relativas ao funcionamento de equipamento de medição deve ser acompanhada da descrição de factos que evidenciem a possibilidade do equipamento de medição poder estar a funcionar fora das margens de erro estabelecidas na legislação e regulamentação aplicáveis.

2 - Na sequência de uma reclamação relativa ao funcionamento de equipamento de medição, que cumpra os requisitos previstos no n.º 1, e caso não seja possível a verificação remota, o operador de rede deve realizar uma visita combinada para verificar o funcionamento do equipamento de medição.

3 - Caso a reclamação seja apresentada pelo reclamante ao respetivo comercializador, este deve solicitar, até 3 dias úteis após a receção da reclamação, ao operador de rede a cuja rede está ligada a instalação referida na reclamação, que contacte o reclamante para a realização da visita combinada prevista no número anterior.

4 - O operador de rede deve realizar a visita combinada prevista no n.º 2 nos seguintes prazos:

- a) Até 15 dias úteis após a apresentação da reclamação, caso esta seja apresentada pelo reclamante ao operador de rede;
- b) Até 15 dias úteis após a solicitação do comercializador, caso a reclamação seja apresentada pelo reclamante ao respetivo comercializador.

5 - Caso o reclamante requeira explicitamente um prazo superior aos previstos no número anterior, a contagem do prazo de resposta à reclamação suspende-se entre a data de agendamento da visita e a data da sua realização.

6 - Na sequência da visita combinada referida no n.º 2 deve ser comunicada ao reclamante a seguinte informação, fundamentada e de forma clara:

- a) A data de intervenção;

- b) A descrição da anomalia verificada, se for confirmada a sua existência;
- c) As diligências técnicas efetuadas para a verificação da anomalia, com dados quantificados sempre que aplicável;
- d) A possibilidade de requerer, nos termos do RRC, uma verificação extraordinária do equipamento de medição caso persistam dúvidas sobre a possibilidade do equipamento de medição poder estar a funcionar fora das margens de erro estabelecidas na legislação e regulamentação aplicáveis;
- e) Os encargos em que incorre no caso de requerer uma verificação extraordinária e esta confirmar que o equipamento de medição se encontra a funcionar dentro das margens de erro estabelecidas na legislação e regulamentação aplicáveis.

7 - A comunicação da informação referida no número anterior deve ser realizada de uma das seguintes formas:

- a) Ser entregue pelo operador de rede diretamente ao reclamante no momento da visita combinada referida no n.º 2;
- b) Ser enviada posteriormente ao reclamante, preferencialmente pelo comercializador, num prazo não superior a 5 dias úteis.

8 - Na situação prevista na alínea b) do n.º 7 -, o operador de rede e o comercializador devem comunicar de forma a assegurar o cumprimento do prazo previsto.

9 - Se, após a intervenção do operador de rede, persistirem dúvidas sobre a possibilidade do equipamento de medição poder estar a funcionar fora das margens de erro estabelecidas na legislação e regulamentação aplicáveis, o reclamante pode exigir a realização de uma verificação extraordinária, nos termos previstos no RRC.

### Artigo 66.º

#### Reclamações relativas à qualidade da energia elétrica

1 - A apresentação de reclamações relativas à qualidade da energia elétrica deve ser acompanhada da descrição de factos indiciadores de que os parâmetros de qualidade da energia elétrica se encontram fora dos limites regulamentares.

2 - Na sequência de uma reclamação relativa à qualidade da energia elétrica, o operador de rede deve adotar um dos seguintes procedimentos:

- a) Dar conhecimento por escrito ao reclamante, preferencialmente através do respetivo comercializador, das razões justificativas da falta de qualidade da energia elétrica, caso sejam conhecidas, das ações corretivas a adotar e do respetivo prazo de implementação;
- b) Verificar, no local, as características da energia elétrica e analisar as causas da eventual falta de qualidade da energia elétrica, marcando uma visita combinada com o cliente se for necessária a sua presença.

3 - Caso a reclamação seja apresentada pelo reclamante ao respetivo comercializador, este deve solicitar, até 3 dias úteis após a receção da reclamação, ao operador de rede a cuja rede está ligada a instalação referida na reclamação, a adoção de um dos procedimentos referidos no número anterior.

4 - O operador de rede deve adotar um dos procedimentos referidos no n.º 2 nos seguintes prazos:

- a) Até 15 dias úteis após a apresentação da reclamação, caso esta seja apresentada pelo reclamante ao operador de rede;
- b) Até 15 dias úteis após a solicitação do comercializador, caso a reclamação seja apresentada pelo reclamante ao respetivo comercializador.

5 - Caso a verificação referida na alínea b) do n.º 2 não permita a identificação das causas da falta de qualidade da energia elétrica, o operador de rede deve promover a realização de medições complementares, durante o tempo necessário, para recolher informação que lhe permita uma avaliação completa e objetiva da situação.

6 - Previamente à realização das medições complementares, o operador de rede deve informar o reclamante, preferencialmente através do respetivo comercializador, dos custos que o reclamante poderá ter de suportar.

7 - Após a finalização das medições complementares consideradas necessárias, o operador de rede deve comunicar ao reclamante, preferencialmente através do respetivo comercializador, os resultados obtidos e, em caso de comprovação do incumprimento dos limites regulamentares, quais as ações corretivas a adotar e respetivo prazo de implementação.

8 - Os procedimentos a observar na realização das medições complementares da qualidade da energia elétrica na sequência de reclamações são publicados pela ERSE no MPQS.

9 - Os operadores de redes devem suportar todos os custos de investigação decorrentes de reclamações relativas à qualidade da energia elétrica.

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

## Artigo 67.º

### Reclamações relativas às características do fornecimento de gás

1 - A apresentação de reclamações relativas às características do fornecimento de gás deve ser acompanhada da descrição de factos indiciadores de que as mesmas se encontram fora das tolerâncias regulamentarmente definidas.

2 - Na sequência de uma reclamação relativa às características do fornecimento de gás, o operador de rede deve adotar um dos seguintes procedimentos:

- a) Dar conhecimento por escrito ao reclamante, preferencialmente através do respetivo comercializador, das razões, caso sejam conhecidas, que justificam que as características do fornecimento de gás se encontrem fora das tolerâncias regulamentarmente definidas, das ações corretivas a adotar e do respetivo prazo de implementação;
- b) Verificar a instalação referida na reclamação e efetuar as diligências ao seu alcance para identificar a causa dos factos reclamados, marcando uma visita combinada com o cliente se for necessária a sua presença.

3 - Caso a reclamação seja apresentada pelo reclamante ao respetivo comercializador, este deve solicitar, até 3 dias úteis após a receção da reclamação, ao operador de rede a cuja rede está ligada a instalação referida na reclamação, a adoção de um dos procedimentos referidos no número anterior.

4 - O operador de rede deve adotar um dos procedimentos referidos no n.º 2 nos seguintes prazos:

- a) Até 15 dias úteis após a apresentação da reclamação, caso esta seja apresentada pelo reclamante ao operador de rede;
- b) Até 15 dias úteis após a solicitação do comercializador, caso a reclamação seja apresentada pelo reclamante ao respetivo comercializador.

5 - Caso as ações previstas na alínea b) do n.º 2 comprovem que as características do fornecimento de gás se encontram fora das tolerâncias regulamentarmente definidas, o operador de rede deve comunicar ao reclamante, preferencialmente através do respetivo comercializador, a seguinte informação, fundamentada e de forma clara:

- a) Informação detalhada que caracterize a não conformidade dos parâmetros do gás fornecido ou da pressão;
- b) Período durante o qual o fornecimento foi efetuado de forma deficiente;
- c) Ações corretivas e preventivas previstas ou em curso, bem como o respetivo prazo de implementação.

6 - No caso de as ações previstas na alínea b) do n.º 2 não confirmarem o incumprimento das características regulamentares do gás fornecido ou dos níveis de pressão, o operador de rede deve comunicar esta informação ao reclamante, preferencialmente através do comercializador, acompanhada da descrição detalhada das diligências efetuadas que conduziram a essa conclusão e, sempre que possível, incluindo informações quantitativas sobre as matérias objeto de reclamação.

#### Artigo 68.º

##### Registos do cliente

As informações recolhidas por sistemas de registo e medida da qualidade de serviço instalados pelos clientes podem constituir meio de prova nas reclamações, desde que os equipamentos estejam devidamente selados pelo operador de rede, e sujeitos a procedimento de verificação periódica de conformidade dos equipamentos de qualidade de onda de tensão, com a norma IEC 61000-4-30, Classe A, por entidade competente, nos termos da legislação aplicável.

## Capítulo VIII

### Serviços prestados nas instalações dos clientes

#### Artigo 69.º

##### Ativação de fornecimento

Para efeitos de aplicação deste regulamento, considera-se ativação de fornecimento a realização pelo operador de rede de distribuição das operações necessárias para o início do fornecimento a uma instalação de utilização que não esteja a ser abastecida, na sequência da celebração de um contrato de fornecimento com um comercializador.

#### Artigo 70.º

##### Obrigações e incumprimentos relativos à ativação de fornecimento

- 1 - Os operadores de redes de distribuição devem garantir disponibilidade de agenda que permita a marcação da visita combinada para ativação de fornecimento para um dos 3 dias úteis seguintes ao momento do agendamento pelo comercializador.
- 2 - A obrigação referida no número anterior aplica-se somente a ativações de fornecimento em baixa tensão, no setor elétrico, e a ativações de fornecimento a consumidores, no setor do gás.
- 3 - A obrigação referida no n.º 1 aplica-se somente a ativações de fornecimento que envolvam ações simples e que necessitem da presença do cliente.
- 4 - A obrigação referida no n.º 1 aplica-se somente a ativações de fornecimento para as quais o cliente não indicou uma data específica da sua preferência.
- 5 - O incumprimento da disponibilidade de agenda referida no n.º 1 confere ao cliente o direito de compensação.

#### Artigo 71.º

##### Obrigações de registo relativas às ativações de fornecimento

- 1 - No que respeita às ativações de fornecimento, os operadores de redes de distribuição devem registar:

- a) No âmbito das ativações de fornecimento abrangidas pela obrigação referida no n.º 1 do Artigo 70.º:
- i) O número de agendamentos de visitas combinadas para ativações de fornecimento;
  - ii) O número de visitas combinadas para ativações de fornecimento agendadas para um dos 3 dias úteis seguintes ao momento do agendamento;
  - iii) Para cada agendamento, o tempo, em dias úteis, entre o momento de agendamento e a respetiva data agendada;
- b) O número de ativações de fornecimento concretizadas;
- c) O número de ativações de fornecimento concretizadas, que envolvam apenas ações simples;
- d) O número de compensações pagas.

#### Artigo 72.º

##### Visita combinada

1 - Considera-se visita combinada a deslocação do operador de rede de distribuição a uma instalação de utilização em que é necessária a presença do cliente, ou do requisitante de ligação à rede, e em que é definido um intervalo de tempo para o seu início com o acordo do cliente.

2 - Para efeitos do número anterior excluem-se as assistências técnicas conforme definidas no Artigo 79.º, as leituras de ciclo e as leituras fora de ciclo que não sejam leituras extraordinárias.

#### Artigo 73.º

##### Agendamento da visita combinada

1 - Sem prejuízo do referido nos números seguintes, o agendamento da visita combinada é feito por acordo entre:

- a) O requisitante de ligação à rede e o operador de rede de distribuição a cuja rede se pretende ligar;
- b) O cliente e o respetivo comercializador nas restantes situações.

2 - No âmbito do setor elétrico, o cliente pode acordar a visita combinada diretamente com o respetivo operador de rede, nos termos do RRC, nas matérias relativas a:

- a) Ligações às redes;



- b) Leitura extraordinária, verificação ou substituição dos equipamentos de medição;
- c) Verificação das características da energia elétrica, no âmbito de reclamações relativas à qualidade da energia elétrica;
- d) Reposição de fornecimento quando a interrupção não tiver sido solicitada pelo comercializador que assegura o fornecimento à instalação consumidora.

3 - No âmbito do setor do gás, o cliente pode acordar a visita combinada diretamente com o respetivo operador de rede, nos termos do RRC, nas matérias relativas a:

- a) Ligações às redes;
- b) Leitura extraordinária, verificação ou substituição dos equipamentos de medição;
- c) Verificação das características do fornecimento de gás, no âmbito de reclamações relativas às características do fornecimento de gás;
- d) Reposição de fornecimento quando a interrupção não tiver sido solicitada pelo comercializador que assegura o fornecimento à instalação consumidora.

4 - O cliente, ou o requisitante de ligação à rede, deve ser informado, nas comunicações tendentes à sua realização, de todos os encargos associados à visita combinada, do direito a eventuais compensações, bem como dos intervalos de tempo pelos quais pode optar.

5 - O cliente, ou o requisitante de ligação à rede, têm direito a agendar visitas combinadas em que o intervalo de tempo para início da visita não pode ter duração superior a 2 horas e 30 minutos.

6 - Qualquer das partes pode efetuar o cancelamento ou o reagendamento da visita combinada, devendo fazê-lo através de um canal de comunicação que permita garantir a tomada de conhecimento imediato pela outra parte.

7 - O cancelamento ou o reagendamento da visita combinada deve ser realizado até às 17h00 do dia útil anterior.

**Artigo 74.º****Incumprimentos no âmbito da visita combinada**

- 1 - O incumprimento do intervalo acordado com o cliente, ou com o requisitante de ligação à rede, para início da visita combinada confere a estes o direito de compensação.
- 2 - O operador de rede de distribuição, tendo comparecido no intervalo acordado para a visita combinada, tem direito de compensação nos seguintes casos:
  - a) Ausência, na instalação de utilização, do requisitante de ligação à rede;
  - b) Ausência, na instalação de utilização, do cliente, nas restantes situações.
- 3 - A compensação referida na alínea a) do número anterior é paga pelo requisitante da ligação à rede.
- 4 - A compensação referida na alínea b) do n.º 2 é paga pelo comercializador.
- 5 - O incumprimento do prazo para cancelamento ou reagendamento da visita combinada por parte do operador de rede de distribuição ou do comercializador confere ao cliente ou requisitante de ligação à rede o direito de compensação.
- 6 - O incumprimento do prazo para cancelamento ou reagendamento da visita combinada por parte do requisitante de ligação à rede, confere ao operador de rede de distribuição o direito de compensação, a qual é paga pelo requisitante de ligação à rede.
- 7 - O incumprimento do prazo para cancelamento ou reagendamento da visita combinada por parte do cliente confere ao operador de rede de distribuição o direito de compensação, a qual é paga pelo comercializador.

**Artigo 75.º****Obrigações de registo relativas às visitas combinadas**

No que respeita às visitas combinadas, os comercializadores, em relação aos seus clientes, e os operadores de redes de distribuição devem registar:

- a) O número de visitas combinadas agendadas;
- b) O número de visitas combinadas realizadas fora do intervalo acordado;

- c) O número de visitas combinadas realizadas dentro do intervalo acordado;
- d) O número total de visitas combinadas não realizadas;
- e) O número de visitas combinadas não realizadas por ausência do operador de rede de distribuição;
- f) O número de visitas combinadas não realizadas por ausência do cliente ou do requisitante de ligação à rede;
- g) O número de cancelamentos ou reagendamentos de visitas combinadas efetuados após as 17h00 do dia útil anterior pelo operador de rede de distribuição;
- h) O número de cancelamentos ou reagendamentos de visitas combinadas efetuados após as 17h00 do dia útil anterior pelo cliente, comercializador ou requisitante de ligação à rede;
- i) O número de cancelamentos ou reagendamentos de visitas combinadas efetuados até às 17h00 do dia útil anterior pelo operador de rede de distribuição;
- j) O número de cancelamentos ou reagendamentos de visitas combinadas efetuados até às 17h00 do dia útil anterior pelo cliente, comercializador ou requisitante de ligação à rede;
- k) O número de compensações pagas:
  - i) Aos comercializadores e requisitantes de ligações às redes, no caso dos ORD;
  - ii) Aos clientes, no caso dos comercializadores.
- l) O número de compensações recebidas:
  - i) Dos comercializadores e dos requisitantes de ligações às redes, no caso dos ORD;
  - ii) Dos clientes, no caso dos comercializadores.

## Artigo 76.º

### Resposta a situações de emergência no setor do gás

1 - Consideram-se situações de emergência as situações em que possa estar em causa a segurança de pessoas ou bens.

2 - Os operadores de redes do setor do gás devem disponibilizar serviços de resposta a situações de emergência.

3 - O tempo de resposta a situações de emergência é o período que medeia entre a comunicação da situação de emergência ao operador de rede e a chegada ao local.

#### Artigo 77.º

Avaliação do desempenho na resposta a situações de emergência no setor do gás

1 - Os operadores de redes do setor do gás devem avaliar os seus desempenhos na resposta a situações de emergência através de um indicador geral relativo ao tempo de resposta.

2 - Para o operador de rede de transporte, o indicador geral referido no número anterior é calculado através do quociente entre o número de situações em que o tempo de resposta foi inferior ou igual a 90 minutos e o número total de comunicações de situações de emergência.

3 - O operador de rede de transporte deve garantir que o valor anual do indicador é igual ou superior ao valor do padrão estabelecido no Anexo I a este regulamento.

4 - Para os operadores de redes de distribuição, o indicador geral referido no n.º 2 é calculado através do quociente entre o número de situações em que o tempo de resposta foi inferior ou igual a 60 minutos e o número total de comunicações de situações de emergência.

5 - Os operadores de redes de distribuição devem garantir que o valor anual do indicador é igual ou superior ao valor do padrão estabelecido no Anexo I a este regulamento.

#### Artigo 78.º

Obrigações de registo no âmbito da resposta a situações de emergência no setor do gás

No que respeita à resposta a situações de emergência no setor do gás, os operadores de redes devem registar:

- a) O número de comunicações de situações de emergência nas suas redes;
- b) O número de situações de emergência com tempo de resposta inferior ou igual a 90 minutos, para o operador de rede de transporte;
- c) O número de situações de emergência com tempo de resposta inferior ou igual a 60 minutos, para os operadores de redes de distribuição.

## Artigo 79.º

### Assistência técnica após comunicação de avaria

1 - Considera-se assistência técnica após comunicação de avaria, abreviadamente denominada “assistência técnica”, a verificação, local ou, sempre que possível, remota, pelo operador de rede de distribuição das condições de funcionamento da instalação de um cliente na sequência de uma comunicação de avaria respeitante à rede da sua responsabilidade.

2 - Para efeitos do presente artigo e no âmbito do setor elétrico, considera-se que a alimentação individual da instalação 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 aplicável.

3 - Para efeitos do presente artigo e no âmbito do setor do gás, considera-se que a alimentação individual da instalação do cliente consiste na infraestrutura por onde transita em exclusivo o gás consumido pelo cliente e que termina na origem da instalação de utilização, nos termos da regulamentação técnica aplicável.

## Artigo 80.º

### Obrigações no âmbito da assistência técnica

1 - 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 de rede de distribuição à instalação do cliente.

2 - Caso o operador de rede de distribuição decida ser necessária a deslocação, deve dar essa informação ao cliente e a chegada à instalação do cliente deve ocorrer nos seguintes prazos, após comunicação ao operador de rede de distribuição:

- a) 2 horas para clientes prioritários;
- b) 4 horas para os restantes clientes.

3 - Nos casos em que a comunicação de avaria ocorra no período das 0h00 às 8h00, a contagem dos prazos definidos no número anterior inicia-se às 8h00, para os seguintes tipos de clientes:

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

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

5 - O cliente pode solicitar que a assistência técnica seja realizada fora dos prazos previstos no n.º 2, devendo, nessas situações, a assistência técnica passar a ser tratada como visita combinada.

6 - O operador de rede de distribuição pode não realizar a assistência técnica nas situações em que comprovadamente tal não se justifique, cabendo-lhe o ónus da prova.

7 - Na situação prevista no número anterior, o operador de rede de distribuição deve informar o cliente sobre a decisão de não realizar a assistência técnica e sobre as razões para a sua decisão.

#### Artigo 81.º

##### Incumprimentos no âmbito da assistência técnica após comunicação de avaria

1 - O incumprimento por parte do operador de rede de distribuição dos prazos referidos no n.º 2 do Artigo 80.º confere ao cliente o direito de compensação.

2 - Caso se verifique que a avaria se situa na instalação de utilização do cliente ou na alimentação individual da instalação do cliente, e que a mesma não é da responsabilidade do operador de rede de distribuição, o operador de rede de distribuição tem direito de compensação, independentemente do previsto no n.º 5 -do Artigo 80.º.

3 - Caso o cliente esteja ausente da sua instalação no momento de chegada ao local do operador de rede de distribuição e tendo este informado o cliente sobre a hora limite a que poderia chegar ao local, o operador de rede de distribuição deve tentar entrar em contacto com o cliente e, caso a assistência técnica não se concretize, tem direito de compensação.

#### Artigo 82.º

##### Obrigações de registo no âmbito da assistência técnica após comunicação de avaria

1 - No que respeita às assistências técnicas, os operadores de redes de distribuição devem registar:

- a) O número total de comunicações de avarias na alimentação individual das instalações dos clientes;

- b) O número de comunicações de avarias na alimentação individual das instalações dos clientes que originaram assistências técnicas;
- c) O número de assistências técnicas a instalações de clientes prioritários com tempo de chegada ao local superior a 2 horas;
- d) O número de assistências técnicas a instalações de clientes prioritários com tempo de chegada ao local inferior ou igual a 2 horas;
- e) O número de assistências técnicas a instalações de clientes não prioritários com tempo de chegada ao local superior a 4 horas;
- f) O número de assistências técnicas a instalações de clientes não prioritários com tempo de chegada ao local inferior ou igual a 4 horas;
- g) O número de solicitações de clientes para que a realização da assistência técnica não se concretize nos prazos previstos;
- h) O número de solicitações de clientes em que a assistência técnica não se realizou por comprovadamente não se justificar;
- i) O número de assistências técnicas não realizadas;
- j) O número de assistências técnicas não realizadas por ausência do cliente;
- k) O número de assistências técnicas em que a avaria não é da responsabilidade do operador de rede de distribuição;
- l) O número de compensações pagas;
- m) O número de compensações recebidas.

### Artigo 83.º

Avaliação do desempenho na frequência da leitura local de equipamentos de medição

- 1 - Os operadores de redes de distribuição devem avaliar os seus desempenhos em relação à frequência da leitura local de equipamentos de medição através de indicadores gerais relativos ao intervalo entre leituras consecutivas.
- 2 - Para os operadores de redes de distribuição do setor elétrico, o indicador geral é calculado através do quociente entre o número de leituras locais com intervalo face à leitura local anterior inferior ou igual a 96 dias e o número total de leituras locais.

3 - Para os operadores de redes de distribuição do setor do gás, o indicador geral é calculado através do quociente entre o número de leituras locais com intervalo face à leitura local anterior inferior ou igual a 64 dias e o número total de leituras locais.

4 - O indicador previsto no n.º 2 aplica-se apenas aos equipamentos de medição em BTN, independentemente da sua acessibilidade, e considera como leituras locais quer as leituras efetuadas direta e localmente pelo operador de rede de distribuição quer as leituras comunicadas ao operador de rede de distribuição pelos clientes ou pelos comercializadores.

5 - O indicador previsto no n.º 3 aplica-se apenas aos equipamentos de medição de clientes com consumo anual inferior ou igual a 10 000 m<sup>3</sup> (n), independentemente da sua acessibilidade, e considera quer as leituras efetuadas direta e localmente pelo operador de rede de distribuição quer as leituras comunicadas ao operador de rede de distribuição pelos clientes ou pelos comercializadores.

6 - Os operadores de redes de distribuição devem garantir que o valor anual do indicador é igual ou superior ao valor do padrão estabelecido no Anexo I a este regulamento.

7 - Para efeitos de cálculo do valor anual referido no número anterior, todas as leituras locais realizadas nesse período são consideradas no cálculo do indicador, independentemente de a leitura local anterior ter ou não ocorrido nesse período.

#### Artigo 84.º

##### Obrigações de registo relativas à frequência da leitura de equipamentos de medição

1 - No que respeita à frequência da leitura de equipamentos de medição, os operadores de redes de distribuição do setor elétrico devem registar, para clientes em BTN:

- a) O número de contadores com contrato ativo;
- b) O número de leituras realizadas pelo operador de rede de distribuição, separadas entre realizadas localmente e realizadas remotamente;
- c) O número de leituras fornecidas pelos clientes ou comercializadores;
- d) O número de estimativas utilizadas para faturação;
- e) O número de leituras locais com intervalo face à leitura local anterior inferior ou igual a 96 dias;



f) O número de leituras por intervalo de leituras consecutivas, expresso em dias, discriminando o número de leituras locais e remotas.

2 - No que respeita à frequência da leitura de equipamentos de medição, os operadores de redes de distribuição do setor do gás devem registar, para clientes com consumo anual inferior ou igual a 10 000 m<sup>3</sup> (n):

- a) O número de contadores com contrato ativo;
- b) O número de leituras realizadas pelo operador de rede de distribuição;
- c) O número de leituras fornecidas pelos clientes ou comercializadores;
- d) O número de estimativas utilizadas para faturação;
- e) O número de leituras com intervalo face à leitura anterior inferior ou igual a 64 dias;
- f) O número de leituras por intervalo de leituras consecutivas, expresso em dias.

### Artigo 85.º

Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente

1 - Os factos imputáveis ao cliente que podem conduzir à interrupção do fornecimento são estabelecidos no RRC.

2 - O restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente pode ser realizado remotamente, quando as condições técnicas o permitam, ou através da deslocação do operador de rede de distribuição à instalação do cliente cujo fornecimento foi interrompido.

### Artigo 86.º

Obrigações relativas ao restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente

1 - As obrigações relativas ao restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente aplicam-se quando a situação que deu origem àquela interrupção do fornecimento estiver sanada.

2 - Para efeitos do número anterior, quando sejam devidos pagamentos considera-se sanada a situação após boa cobrança dos montantes em dívida.

3 - Quando a situação que deu origem à interrupção do fornecimento por facto imputável ao cliente seja sanada com o comercializador, este deve comunicar ao operador de rede de distribuição respetivo que a situação que deu origem à interrupção do fornecimento se encontra sanada, para que este possa proceder ao restabelecimento do fornecimento.

4 - O comercializador deve realizar a comunicação ao operador de rede de distribuição referida no número anterior no prazo máximo de 30 minutos, a contar do momento em que o comercializador toma conhecimento de que a situação está sanada.

5 - Caso seja necessária a deslocação do operador de rede de distribuição para a realização do restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente, os operadores de redes de distribuição devem garantir que a chegada à instalação do cliente ocorre nos seguintes prazos máximos, a contar do momento em que o operador de rede de distribuição toma conhecimento de que a situação está sanada:

a) No setor elétrico:

- i) Doze horas para clientes em baixa tensão normal;
- ii) Oito horas para os restantes clientes;
- iii) Quatro horas caso o cliente solicite expressamente o restabelecimento urgente e pague o preço adicional fixado nos termos do RRC.

b) No setor do gás:

- i) Doze horas para consumidores;
- ii) Oito horas para os restantes clientes;
- iii) Quatro horas caso o cliente solicite expressamente o restabelecimento urgente e pague o preço adicional fixado nos termos do RRC.

6 - O incumprimento, pelo comercializador, do prazo referido no n.º 4 confere ao comercializador o dever de compensação ao cliente.

7 - O incumprimento, pelo operador de rede de distribuição, do prazo referido no n.º 5 confere ao operador de rede de distribuição o dever de compensação ao cliente.

8 - A contagem dos prazos definidos no n.º 5 suspende-se das 0h00 às 8h00, exceto para os clientes prioritários.

9 - A informação sobre os prazos e os preços aplicáveis deve constar do pré-aviso de interrupção previsto no RRC.

10 - O operador de rede de distribuição deve informar o cliente da hora limite a que poderá chegar à instalação do cliente.

11 - O cliente pode solicitar que o restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente seja realizado fora dos prazos previstos no n.º 5, devendo, nessas situações, o restabelecimento do fornecimento após facto imputável ao cliente passar a ser tratado como visita combinada.

12 - Os prazos definidos no n.º 5 só se aplicam nas situações em que o restabelecimento do fornecimento envolva ações simples por parte do operador de rede de distribuição, devendo, nas restantes situações, o restabelecimento do fornecimento passar a ser tratado como visita combinada.

13 - O serviço de restabelecimento do fornecimento, incluindo a modalidade de restabelecimento urgente, deve ser disponibilizado pelos operadores de redes de distribuição, no mínimo, nos seguintes horários:

a) No setor elétrico:

- i) Dias úteis, das 8h00 às 24h00, para clientes em baixa tensão normal;
- ii) Todos os dias, das 8h00 às 24h00, para os restantes clientes e para clientes prioritários.

b) No setor do gás:

- i) Dias úteis, das 8h00 às 24h00, para consumidores;
- ii) Todos os dias, das 8h00 às 24h00, para os restantes clientes e clientes prioritários.

14 - Os operadores de redes de distribuição podem realizar restabelecimentos do fornecimento fora dos horários definidos no número anterior e podem oferecer outros horários mais favoráveis para os clientes.

## Artigo 87.º

Obrigações de registo relativas ao restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente

1 - No âmbito do restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente, os comercializadores devem registar:

- a) O número de interrupções do fornecimento por factos imputáveis aos seus clientes;
- b) O número de situações sanadas pelos clientes com o comercializador, no âmbito do n.º 3 do Artigo 86.º;
- c) O número de solicitações de clientes para restabelecimento do fornecimento, excluindo restabelecimentos urgentes;
- d) O número de solicitações expressas de restabelecimento urgente do fornecimento;
- e) O número de comunicações ao operador de rede de distribuição, no âmbito do n.º 4 do Artigo 86.º, que excederam o prazo máximo de 30 minutos;
- f) O número de comunicações ao operador de rede de distribuição, no âmbito do n.º 4 do Artigo 86.º, que cumpriram o prazo máximo de 30 minutos;
- g) Para cada comunicação ao operador de rede de distribuição, no âmbito do n.º 4 do Artigo 86.º, o tempo, em minutos, de realização da mesma;
- h) O número de restabelecimentos do fornecimento aos seus clientes, no âmbito do n.º 5 do Artigo 86.º, que excederam os prazos estabelecidos;
- i) O número de restabelecimentos do fornecimento aos seus clientes, no âmbito do n.º 5 do Artigo 86.º, que cumpriram os prazos estabelecidos;
- j) O montante de encargos cobrados a clientes por restabelecimento urgente do fornecimento;
- k) O número de solicitações expressas de clientes para o restabelecimento do fornecimento ser realizado fora dos prazos previstos no n.º 5 do Artigo 86.º;
- l) O número de compensações pagas.

2 - No âmbito do restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente, os operadores de redes de distribuição devem registar:

- a) O número de interrupções do fornecimento por facto imputável ao cliente;

- b) O número de interrupções do fornecimento por facto imputável ao cliente solicitadas por comercializadores;
- c) O número de solicitações de restabelecimento do fornecimento, excluindo restabelecimentos urgentes;
- d) O número de solicitações expressas de restabelecimento urgente do fornecimento;
- e) O número de comunicações dos comercializadores, no âmbito do n.º 4 do Artigo 86.º;
- f) O número de restabelecimentos do fornecimento, no âmbito do n.º 5 do Artigo 86.º, que excederam os prazos estabelecidos;
- g) O número de restabelecimentos do fornecimento, no âmbito do n.º 5 do Artigo 86.º, que cumpriram os prazos estabelecidos;
- h) O montante de encargos cobrados por restabelecimento urgente do fornecimento;
- i) O número de solicitações expressas de clientes para o restabelecimento do fornecimento ser realizado fora dos prazos previstos no n.º 5 do Artigo 86.º;
- j) O número de restabelecimentos do fornecimento anulados;
- k) O número de restabelecimentos do fornecimento não realizados por facto não imputável ao operador de rede de distribuição;
- l) O número de restabelecimentos do fornecimento não realizados por facto imputável ao ORD;
- m) O número de compensações pagas.

### Artigo 88.º

#### Desativação de fornecimento

Para efeitos de aplicação deste regulamento, considera-se desativação de fornecimento a realização pelo operador de rede de distribuição das operações necessárias para o fim do fornecimento a uma instalação de utilização que esteja a ser abastecida, na sequência da denúncia, por iniciativa do cliente, de um contrato de fornecimento com um comercializador.

**Artigo 89.º****Obrigações e incumprimentos relativos à desativação de fornecimento**

- 1 - Os operadores de redes de distribuição devem garantir disponibilidade de agenda que permita a marcação da visita combinada para desativação de fornecimento num dos 3 dias úteis seguintes ao momento do agendamento pelo comercializador.
- 2 - A obrigação referida no número anterior aplica-se somente a desativações de fornecimento em baixa tensão, para o setor elétrico, e a desativações de fornecimento a consumidores, no setor do gás.
- 3 - A obrigação referida no n.º 1 aplica-se somente a desativações de fornecimento que envolvam ações simples e que necessitem da presença do cliente e do operador de rede de distribuição na instalação de utilização.
- 4 - A obrigação referida no n.º 1 aplica-se somente a desativações de fornecimento para as quais o cliente não indicou uma data específica da sua preferência.
- 5 - O incumprimento da disponibilidade de agenda referida no n.º 1 confere ao cliente o direito de compensação.

**Artigo 90.º****Obrigações de registo relativas às desativações de fornecimento**

- 1 - No que respeita às desativações de fornecimento, os operadores de redes de distribuição devem registar:
  - a) No âmbito das desativações de fornecimento abrangidas pela obrigação referida no n.º 1 do Artigo 89.º:
    - i) O número de agendamentos de visitas combinadas para desativações de fornecimento;
    - ii) O número de visitas combinadas para desativações de fornecimento agendadas para um dos 3 dias úteis seguintes ao momento do agendamento;
    - iii) Para cada agendamento, o tempo, em dias úteis, entre o momento de agendamento e a respetiva data agendada.
  - b) O número de desativações de fornecimento concretizadas;

- c) O número de desativações de fornecimento concretizadas, que envolvam apenas ações simples;
- d) O número de compensações pagas.





## Capítulo IX

## Compensações por incumprimentos

## Artigo 91.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 122.º.

2 - Nas auditorias efetuadas anualmente às contas reguladas dos operadores de redes, comercializadores de último recurso e comercializadores de último recurso retalhistas no âmbito do Regulamento Tarifário do setor elétrico e do Regulamento Tarifário do setor do gás, devem ser identificados os montantes das compensações pagas ou recebidas para que os mesmos não sejam considerados no apuramento anual de proveitos permitidos das atividades reguladas.

## Artigo 92.º

## Valor das compensações relativas à continuidade de serviço no setor elétrico

1 - O valor das compensações por incumprimento dos padrões individuais de continuidade de serviço referidos no artigo 24.º é calculado nos termos seguintes:

a) O valor da compensação ( $CN_n$ ) relativo ao número de interrupções é calculado da seguinte forma:

$$CN_n = (NI - NIP) \times FC_n$$

em que:

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

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

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

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

- b) O valor de  $FC_n$  é estabelecido no Anexo I a este regulamento e é atualizado anualmente da seguinte forma:

$$FC_{n+1} = FC_n \times [1 + (IPC/100)]$$

em que:

$FC_{n+1}$  é o valor unitário de compensação do número de interrupções a utilizar no ano  $n+1$ .

$FC_n$  é o valor unitário de compensação do número de interrupções do ano  $n$ .

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

- c) O valor da compensação ( $CD_n$ ) relativo à duração total das interrupções é calculado a seguinte forma:

$$CD_n = (DI - DIP) \times PC_n \times KC_n$$

em que:

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

DI é a duração total, em horas, das interrupções acidentais longas, com exceção das interrupções resultantes de eventos excecionais, no ponto de entrega a clientes, reportada ao ano  $n$ .

DIP é o padrão individual, em horas, da duração das interrupções acidentais longas, com exceção das interrupções resultantes de eventos excecionais, nos termos do Artigo 24.º

$PC_n$  é o valor médio da potência contratada durante o ano  $n$ , em kVA.

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

- d) O valor de  $KC_n$  é estabelecido no Anexo I a este regulamento e é atualizado anualmente da seguinte forma:

$$KC_{n+1} = KC_n \times [1 + (IPC/100)]$$

em que:

$KC_{n+1}$  é o valor unitário de compensação da duração das interrupções a utilizar no ano  $n+1$ .

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

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

2 - Quando se verifique o incumprimento dos dois padrões individuais de continuidade de serviço indicados na alínea a) e na alínea c) do número anterior, será paga a compensação de valor mais elevado.

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

4 - 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 às redes.

## Artigo 93.º

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

1 - O valor das compensações previstas no Artigo 70.º, no Artigo 74.º, no Artigo 81.º, no Artigo 86.º, no Artigo 89.º e no Artigo 95.º é estabelecido no Anexo I a este regulamento.

2 - O valor da compensação prevista no Artigo 61.º deve ser:

- a) Igual ao valor estabelecido no Anexo I a este regulamento para os operadores de redes, comercializadores de último recurso e comercializadores de último recurso retalhistas;
- b) Igual ou superior ao valor que consta no Anexo I a este regulamento para os restantes comercializadores.

3 - O valor da compensação a pagar pelos comercializadores deve ser acordado contratualmente com o cliente.

**Artigo 94.º**

Pagamento de compensações relativas à qualidade de serviço comercial aos clientes e aos reclamantes

1 - Sempre que haja lugar ao pagamento de compensações a um cliente, o comercializador deve informar o cliente do direito de compensação e proceder ao crédito do seu valor, independentemente de solicitação por parte do cliente, 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, ou em que o comercializador tome dele conhecimento.

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

3 - Sempre que haja lugar ao pagamento de compensações a um reclamante que não seja cliente, o comercializador ao qual foi dirigida a reclamação deve informar o reclamante do direito de compensação e dos procedimentos que deve seguir para receber o valor da compensação, o mais tardar após terem decorrido 45 dias a partir da data em que ocorreu o facto que fundamenta o direito à compensação.

4 - O procedimento a adotar para o pagamento de compensações nas situações em que estas são devidas diretamente pelos operadores de redes aos reclamantes não clientes é aprovado pela ERSE.

5 - Quando a compensação tenha por beneficiário pessoa que não tenha relação de clientela com um comercializador, o pagamento deve ser feito diretamente pelo operador da rede que, para o efeito, contacta o beneficiário por todos os meios disponíveis.

6 - Nas situações em que a compensação a pagar ao cliente ou reclamante por parte do comercializador se deve a um incumprimento por parte do operador de rede de distribuição, o comercializador tem direito de regresso sobre esse operador de rede de distribuição.

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

8 - Sempre que haja lugar ao pagamento de uma compensação pelo operador de rede de distribuição a um cliente, este deve incluí-la na faturação seguinte ao respetivo comercializador.

## Artigo 95.º

Pagamento de compensações por incumprimentos no âmbito dos serviços de ligação às redes

- 1 - O incumprimento dos prazos estabelecidos regulamentarmente pela ERSE no âmbito dos serviços de ligações às redes e da construção dos elementos de ligação confere ao requisitante de ligação à rede o direito a uma compensação cujo valor consta no Anexo I a este regulamento.
- 2 - A compensação referida no número anterior deve ser disponibilizada ao requisitante de ligação à rede nos prazos estabelecidos no RRC para o pagamento de compensações .

## Artigo 96.º

Pagamento de compensações de continuidade de serviço no setor elétrico

- 1 - Sempre que haja lugar ao pagamento de uma compensação por incumprimento de padrão de um indicador individual de continuidade de serviço no setor elétrico, o comercializador deve 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, devem ser respeitados os seguintes prazos máximos:
  - a) O operador de rede deve creditar aos comercializadores as compensações relativas aos seus clientes até ao dia 12 de março, exceto para os clientes afetados por eventos relativamente aos quais foi solicitada a classificação de evento excecional e cuja decisão da ERSE ainda não tenha ocorrido;
  - b) As situações pendentes de pagamento resultantes da alínea anterior devem ser creditadas aos comercializadores até 70 dias após a última decisão da ERSE sobre eventos excecionais relativa ao ano em causa;
  - c) Os comercializadores devem creditar as compensações aos seus clientes na primeira fatura emitida após 30 dias do momento em que recebem a compensação do operador de rede.
- 3 - Sempre que o montante das compensações individuais a pagar seja inferior a 0,50 €, deve o mesmo seguir as disposições previstas no n.º 4 do Artigo 100.º.

**Artigo 97.º**

Pagamento de compensações de qualidade de serviço comercial aos operadores de redes

1 - O comercializador deve assegurar o pagamento ao operador de rede a cujas redes está ligada a instalação do cliente, das compensações previstas:

- a) Na alínea b) do n.º 2 do Artigo 74.º;
- b) No n.º 7 do Artigo 74.º;
- c) No n.º 2 do Artigo 81.º;
- d) No n.º 3 do Artigo 81.º.

2 - O pagamento das compensações referidas no número anterior é efetuado pelos clientes ao respetivo comercializador que, sem prejuízo do disposto no número anterior, pode optar por não cobrar o respetivo valor aos seus clientes.

**Artigo 98.º**

Direito de regresso do comercializador

Os comercializadores têm direito de regresso em relação aos operadores de redes do valor das compensações, de natureza técnica e comercial, pagas aos seus clientes que resultem de incumprimentos da responsabilidade do operador de rede.

**Artigo 99.º**

Direito de regresso entre operadores de redes e produtores no setor elétrico

1 - Para efeitos do exercício do direito de regresso entre operadores de redes, a responsabilidade pelas compensações calculadas de acordo com o Artigo 92.º deve ser repartida entre o operador da RNTEE e o operador da RND de modo proporcional ao número ou à duração das interrupções, originadas em cada uma das redes.

2 - Os pontos de entrega do operador da RNTEE ao operador da RND e o método de cálculo da parcela do tempo total de interrupção imputável ao operador da RNTEE são definidos no contrato de ligação estabelecido entre estas entidades e revisto anualmente.

3 - Em Portugal continental, para efeitos do exercício do direito de regresso entre o operador da RND e os operadores de redes de distribuição em BT, a responsabilidade pelas compensações

calculadas de acordo com o Artigo 92.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.

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

### Artigo 100.º

Situações de exclusão do pagamento de compensações e impossibilidade de pagamento

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

- a) Eventos excecionais, no âmbito do setor elétrico;
- b) Casos fortuitos ou de força maior, no âmbito do setor do gás;
- c) Impossibilidade de aceder à instalação do cliente, caso o acesso se revele indispensável ao cumprimento das obrigações previstas no presente regulamento;
- d) Não disponibilização pelo reclamante, mesmo após solicitação, da informação indispensável ao tratamento das reclamações ou ao pagamento de compensações;
- e) Inobservância, pelo cliente ou reclamante, dos procedimentos definidos para solicitação de serviços ou apresentação de reclamações, em termos que impossibilitem o pagamento das compensações;
- f) Instalações eventuais no setor elétrico;
- g) Outras situações em que os clientes, os reclamantes ou os requisitantes de ligação à rede afetados não diligenciem no sentido de permitir ao prestador de serviço o desenvolvimento das ações necessárias ao cumprimento das obrigações previstas no presente regulamento.

2 - Para efeitos do disposto na alínea c) do número anterior, 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.

3 - Sempre que não seja possível ao comercializador efetuar o pagamento da compensação ao cliente ou reclamante, o valor da compensação deve ser transferido para o operador de rede a cuja rede a instalação a que respeita a compensação se encontra ligada ou, no caso de não ser

possível associar a compensação a uma instalação, para o operador de rede da área de concessão na qual se insere a morada do reclamante.

4 - Os montantes referidos no número anterior são considerados para efeitos tarifários sendo deduzidos nas tarifas de acesso às redes, nos termos dos Regulamentos Tarifários.

5 - Os montantes referidos no número anterior devem ser contabilisticamente registados de modo autónomo com discriminação por comercializador.



## Capítulo X

### Clientes com necessidades especiais e clientes prioritários

#### Secção I

#### Clientes com necessidades especiais

##### Artigo 101.º

##### Disposições gerais

- 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 com limitações no domínio do olfato, que impossibilitem a deteção da presença de gás ou clientes que coabitem com pessoas com estas limitações, no âmbito do setor do gás.

##### Artigo 102.º

##### Registo dos clientes com necessidades especiais

- 1 - Os operadores de redes de distribuição devem manter um registo dos clientes com necessidades especiais, atualizado com a informação enviada pelos comercializadores.
- 2 - A solicitação de registo junto do comercializador como cliente com necessidades especiais é voluntária e da exclusiva responsabilidade do cliente, podendo o comercializador com o qual o cliente celebrou o contrato de fornecimento solicitar documentos comprovativos da situação invocada.
- 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 - O comercializador deve comunicar as solicitações aceites aos respetivos operadores de redes de distribuição.

**Artigo 103.º****Deveres para com os clientes com necessidades especiais**

- 1 - Os comercializadores devem adotar medidas concretas, adequadas às especificidades dos clientes com necessidades especiais, para garantir que cada categoria de cliente com necessidades especiais tenha acesso à mesma informação e aos mesmos níveis de qualidade de serviço e direitos que os restantes clientes.
- 2 - Os comercializadores devem apresentar à ERSE, no prazo de 3 meses após o início de cada período regulatório, do início da sua atividade ou quando a ERSE o solicitar, as medidas referidas no número anterior.
- 3 - Os operadores de redes de distribuição de gás, relativamente aos clientes com necessidades especiais mencionados na alínea d) do n.º 1 do Artigo 101.º, devem instalar e manter operacionais equipamentos que permitam a deteção e sinalização de fugas nas instalações desses clientes.

**Secção II****Cientes prioritários****Artigo 104.º****Disposições gerais**

- 1 - Para efeitos do presente regulamento, consideram-se clientes prioritários:
  - a) 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 nestas condições, no âmbito do setor elétrico;
  - b) Clientes que prestam serviços de segurança ou de saúde fundamentais à comunidade e para os quais a interrupção do fornecimento de energia elétrica ou de gás cause graves alterações à sua atividade, designadamente:
    - i) Estabelecimentos hospitalares, centros de saúde ou entidades que prestem serviços equiparados;
    - ii) Forças e serviços de segurança;
    - iii) Instalações de segurança nacional;

- iv) Bombeiros;
- v) Proteção civil;
- vi) Equipamentos dedicados à segurança e gestão do tráfego marítimo ou aéreo;
- vii) Instalações penitenciárias;
- viii) Estabelecimentos de ensino básico, no âmbito do setor do gás;
- ix) Instalações destinadas ao abastecimento de gás de transportes públicos coletivos, no âmbito do setor do gás.
- x) Outros clientes que se enquadrem nos princípios definidos na presente alínea.

2 - Devem ser excluídas da classificação como cliente prioritário todas as instalações que, ainda que pertencendo a clientes prioritários, não sirvam os fins que justificam o seu carácter prioritário.

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

4 - O operador de rede deve anualmente, até 30 de junho, solicitar informação às entidades administrativas que disponham de informação que permita a inscrição e a atualização do registo do ponto de entrega relativamente aos clientes prioritários.

## Artigo 105.º

### Registo dos clientes prioritários

1 - Os operadores de redes de distribuição devem manter atualizado um registo dos clientes prioritários.

2 - Os comercializadores devem comunicar as solicitações aceites aos respetivos operadores de redes de distribuição.

3 - Os operadores de redes podem, por sua iniciativa, identificar clientes prioritários e adicioná-los ao registo, devendo, nessa situação, informar os respetivos comercializadores.

4 - Os operadores de redes e os comercializadores não podem registar ou classificar clientes como sendo clientes prioritários se estes não pertencerem a qualquer das categorias previstas no n.º 1 do Artigo 104.º

#### Artigo 106.º

##### Deveres para com os clientes prioritários

1 - Os operadores de redes e os comercializadores devem respeitar os meios de comunicação e procedimentos estabelecidos nos contratos de uso das redes ou contratos de uso das infraestruturas de forma a assegurar que os clientes prioritários são informados individualmente sobre as interrupções de fornecimento que sejam objeto de pré-aviso, com a antecedência mínima estabelecida no RRC.

2 - Em caso de interrupção de fornecimento, os operadores de redes devem dar prioridade aos restabelecimentos do fornecimento de energia elétrica ou de gás aos clientes prioritários.

3 - Nas situações de assistência técnica após comunicação de avaria em que seja necessária a deslocação do operador de rede de distribuição, este deve dar prioridade aos clientes prioritários.

## Capítulo XI

### Reporte de informação

#### Secção I

#### Informação à ERSE

##### Artigo 107.º

##### Recolha e registo de informação

- 1 - Os operadores de redes, os operadores de infraestruturas 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.
- 3 - As chamadas telefónicas devem ser integralmente gravadas e conservadas em suporte duradouro pelo período de 3 anos, para efeitos de verificação pela ERSE do cumprimento do presente Regulamento.

##### Artigo 108.º

##### Envio de informação à ERSE

- 1 - Os operadores de redes, os operadores de infraestruturas e os comercializadores estão obrigados a enviar à ERSE 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 e a informação prevista nas obrigações de registo constantes deste regulamento.
- 2 - O conteúdo mínimo da informação referida no número anterior bem como os prazos e periodicidade de envio à ERSE são detalhados no MPQS devendo, salvo indicação em contrário, ser apresentados em formato eletrónico.

3 - A informação referida no n.º 1 deve ser suficiente para dar cumprimento à obrigação prevista nos Regimes Jurídicos da Organização e do Funcionamento do Setor Elétrico Nacional e do Setor do Gás, no que respeita ao relatório sobre reclamações a apresentar à ERSE pelas entidades.

## **Secção II**

### **Relatórios da qualidade de serviço**

#### **Artigo 109.º**

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

1 - Os operadores de redes e os comercializadores devem elaborar anualmente relatórios da qualidade de serviço.

2 - Cada comercializador de último recurso ou comercializador de último recurso retalhista que atue simultaneamente como operador de rede e que sirva um número de clientes inferior a 100 000 pode agregar no seu relatório as matérias referentes às duas atividades, discriminadas por atividade.

3 - Cada comercializador que atue simultaneamente no setor elétrico e no setor do gás pode agregar no seu relatório as matérias referentes às atividades em ambos os setores.

4 - Os comercializadores que, num ano civil, tenham tido clientes num período acumulado inferior a 90 dias estão dispensados do cumprimento das obrigações previstas na presente secção referentes a esse ano civil.

5 - Caso as entidades referidas no número anterior optem por não elaborar o respetivo relatório da qualidade de serviço, devem informar a ERSE desse facto até 31 de maio do ano seguinte ao ano civil referido no número anterior.

#### **Artigo 110.º**

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

1 - Os relatórios da qualidade de serviço devem abranger a atividade desenvolvida no período de um ano civil, incluindo análises qualitativas que justifiquem os valores apresentados e identifiquem fatores que influenciaram os resultados.

2 - Os relatórios da qualidade de serviço dos operadores de redes de transporte devem conter as seguintes matérias:

- a) Valores anuais de cada um dos indicadores gerais de qualidade de serviço aplicáveis;
- b) Cumprimento de cada um dos padrões dos indicadores gerais de qualidade de serviço aplicáveis;
- c) Cumprimento de cada um dos padrões dos indicadores individuais de qualidade de serviço aplicáveis;
- d) Número anual, por indicador, de compensações pagas por incumprimento dos padrões dos indicadores individuais de qualidade de serviço;
- e) Montante anual, por indicador, pago em compensações por incumprimento dos padrões dos indicadores individuais de qualidade de serviço;
- f) Resultados da aplicação do plano de monitorização da qualidade da energia elétrica, no caso do operador de rede de transporte do setor elétrico;
- g) Características do gás, no caso do operador de rede de transporte do setor do gás;
- h) Caracterização quantitativa e qualitativa dos incidentes ocorridos nas suas redes, com impacto na continuidade de serviço, na qualidade da energia elétrica, na pressão de fornecimento ou nas características do gás;
- i) Caracterização detalhada de incidentes de grande impacto;
- j) Número de reclamações recebidas, discriminado por temas;
- k) Ações mais relevantes realizadas para a melhoria da qualidade de serviço;
- l) Resultados de eventuais ações de verificação do cumprimento das disposições regulamentares relativas à qualidade de serviço.

3 - Os relatórios da qualidade de serviço dos operadores de redes de distribuição devem conter as seguintes matérias:

- a) Valores anuais de cada um dos indicadores gerais de qualidade de serviço aplicáveis;
- b) Cumprimento de cada um dos padrões dos indicadores gerais de qualidade de serviço aplicáveis;
- c) Cumprimento de cada um dos padrões dos indicadores individuais de qualidade de serviço aplicáveis;

- d) Número anual, por indicador ou tema, de compensações pagas por incumprimento dos padrões dos indicadores individuais de qualidade de serviço ou de obrigações de qualidade de serviço;
- e) Montante anual, por indicador ou tema, pago em compensações por incumprimento dos padrões dos indicadores individuais de qualidade de serviço ou de obrigações de qualidade de serviço;
- f) Número anual, por indicador ou tema, de exclusões de pagamento ou impossibilidade de pagamento de compensações;
- g) Número anual, por tema, de compensações recebidas por incumprimentos de obrigações de qualidade de serviço por parte de clientes;
- h) Montante anual, por tema, recebido em compensações por incumprimento de obrigações de qualidade de serviço por parte dos clientes;
- i) Resultados da aplicação do plano de monitorização da qualidade da energia elétrica, no caso de operadores de redes de distribuição do setor elétrico;
- j) Características do gás e pressão de fornecimento, no caso de operadores de redes de distribuição do setor do gás;
- k) Caracterização quantitativa e qualitativa dos incidentes mais significativos, com impacto na continuidade de serviço, na qualidade da energia elétrica, pressão de fornecimento ou nas características do gás;
- l) Caracterização detalhada de incidentes de grande impacto;
- m) Número de reclamações recebidas, discriminado por temas;
- n) Número de clientes prioritários registados nas respetivas redes, à data de 31 de dezembro;
- o) Número de clientes com necessidades especiais registados nas respetivas redes, à data de 31 de dezembro;
- p) Medidas ou procedimentos implementados pela entidade para garantir aos clientes com necessidades especiais o acesso à mesma informação e aos mesmos níveis de qualidade de serviço e direitos disponibilizados aos restantes clientes;
- q) Ações mais relevantes realizadas para a melhoria da qualidade de serviço;



r) Resultados de eventuais ações de verificação do cumprimento das disposições regulamentares relativas à qualidade de serviço.

4 - Caso os operadores de redes de transporte ou de distribuição não disponham de informação ou não tenham ocorrências a reportar em qualquer das matérias dos números anteriores, devem referi-lo no respetivo relatório.

5 - Com exceção das matérias relativas à qualidade de serviço de âmbito comercial e qualidade de energia, o operador da rede de distribuição deve discriminar as matérias referidas no n.º 3 por:

- a) Concelho;
- b) Zona de qualidade de serviço e nível de tensão, para o setor elétrico;
- c) Nível de pressão e escalões de consumo, para o setor do gás.

6 - A informação a discriminar por concelho, referida no número anterior, pode, em alternativa, ser publicada na página da internet do respetivo operador de rede de distribuição.

7 - Os relatórios da qualidade de serviço dos comercializadores devem conter as seguintes matérias:

- a) Valores anuais de cada um dos indicadores gerais de qualidade de serviço aplicáveis;
- b) Cumprimento de cada um dos padrões dos indicadores gerais de qualidade de serviço aplicáveis;
- c) Cumprimento de cada um dos padrões dos indicadores individuais de qualidade de serviço aplicáveis;
- d) Número anual, por tema, de compensações pagas por incumprimento de obrigações de qualidade de serviço;
- e) Montante anual, por tema, pago em compensações por incumprimento de obrigações de qualidade de serviço;
- f) Número anual, por tema, de exclusões de pagamento ou impossibilidade de pagamento de compensações;
- g) Número anual, por tema, de compensações recebidas por incumprimento de obrigações de qualidade de serviço por parte de clientes;

- h) Montante anual, por tema, recebido em compensações por incumprimento de obrigações de qualidade de serviço por parte dos clientes;
- i) Caracterização quantitativa e qualitativa dos incidentes mais significativos, com impacto na comunicação com os clientes ou na prestação de serviços aos clientes;
- j) Número de reclamações recebidas, discriminado por temas;
- k) Número de clientes prioritários, à data de 31 de dezembro;
- l) Número de clientes com necessidades especiais, à data de 31 de dezembro;
- m) Medidas ou procedimentos implementados pela entidade para garantir aos clientes com necessidades especiais o acesso à mesma informação e aos mesmos níveis de qualidade de serviço e direitos disponibilizados aos restantes clientes;
- n) Ações mais relevantes realizadas para a melhoria da qualidade de serviço;
- o) Resultados de eventuais ações de verificação do cumprimento das disposições regulamentares relativas à qualidade de serviço.

8 - Caso os comercializadores não disponham de informação ou não tenham ocorrências a reportar relativamente a qualquer das matérias do número anterior, devem referi-lo expressamente no respetivo relatório.

#### Artigo 111.º

##### Publicação e envio à ERSE dos relatórios da qualidade de serviço

Os operadores de redes e os comercializadores devem, até 31 de maio, enviar à ERSE através de correio eletrónico e publicar nas respetivas páginas de internet o relatório da qualidade de serviço relativo ao ano civil anterior.

#### Artigo 112.º

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

1 - A ERSE publica anualmente a caracterização e a sua avaliação global da qualidade de serviço do setor elétrico e do setor do gás, até 15 de outubro.

2 - A publicação referida no número anterior pode ser efetuada em momentos e em documentos diferentes, podendo a ERSE publicar um documento único sobre os temas comuns aos dois setores, bem como informação associada prevista noutros regulamentos da ERSE.



## Capítulo XII

### Reclamações e resolução de litígios

#### Artigo 113.º

##### Reclamações e Livro de Reclamações

- 1 - Os interessados podem apresentar reclamações junto da entidade com quem se relacionam, sempre que considerem que os seus direitos não foram devidamente acautelados, em violação do disposto na legislação e regulamentação aplicável, nos termos previstos no presente Regulamento.
- 2 - Sem prejuízo do disposto no número anterior, as entidades do SEN e do SNG que se relacionam com clientes, nomeadamente os operadores das redes de distribuição e os comercializadores, são obrigadas a possuir o livro de reclamações, quer no formato físico quer no formato eletrónico, e a disponibilizá-lo aos clientes que o solicitem, nos termos da legislação aplicável.
- 3 - As entidades referidas no número anterior têm o dever de assegurar uma distinção clara entre os instrumentos internos de resolução de litígios e o livro de reclamações.

#### Artigo 114.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 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 - Os interessados podem solicitar a intervenção da ERSE, no âmbito da resolução alternativa de litígios, sempre que não tenha sido obtida uma resposta atempada ou fundamentada junto da entidade com quem se relacionam ou não a considerem satisfatória.

5 - A intervenção da ERSE, nos termos descritos no número anterior, deve ser solicitada por escrito, invocando os factos que fundamentaram a reclamação apresentada, acompanhados dos elementos de prova disponíveis.

#### Artigo 115.º

##### Centros de arbitragem de conflitos de consumo e mediação

Os litígios de consumo ficam sujeitos a arbitragem necessária ou a mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos ou encaminhados para apreciação do tribunal arbitral de um dos centros de arbitragem de conflitos de consumo existentes, com os quais foram celebrados protocolos de cooperação com a ERSE.

## Capítulo XIII

### Disposições finais e transitórias

#### Artigo 116.º

##### Planos de melhoria da qualidade de serviço

- 1 - Os operadores de redes devem apresentar à ERSE um plano de melhoria da qualidade de serviço quando identifiquem dificuldades de cumprimento dos padrões gerais ou individuais de continuidade de serviço, dos limiares de qualidade da energia elétrica ou dos limiares das características do gás.
- 2 - Os planos de melhoria da qualidade de serviço devem apresentar a análise benefício-custo que os fundamentam, devendo ser devidamente calendarizados e orçamentados.
- 3 - Os planos de melhoria devem ser incluídos nos Planos de Desenvolvimento e Investimento das respetivas redes ou no documento único relativo aos projetos de investimento, no caso das regiões autónomas, nos termos do Regulamento do Acesso Às Redes e Interligações setor elétrico.

#### Artigo 117.º

##### Grupo de Acompanhamento do Regulamento da Qualidade de Serviço

- 1 - A ERSE coordena o grupo de acompanhamento do Regulamento da Qualidade de Serviço, que visa contribuir para o aprofundamento da regulação e regulamentação de matérias de qualidade de serviço.
- 2 - O grupo de acompanhamento do Regulamento da Qualidade de Serviço é constituído por representantes da DGEG, dos serviços territorialmente competentes em matérias de natureza técnica no domínio da energia elétrica e do gás, em Portugal continental, da DREn na RAA, da DRETT na RAM, dos operadores de redes e de outras infraestruturas, 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 Regulamento da Qualidade de Serviço são convocadas pela ERSE sempre que esta o considere necessário.

**Artigo 118.º****Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço**

1 - O Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço é aprovado como Anexo II ao presente Regulamento e inclui disposições sobre as seguintes matérias:

- a) Registo e classificação das interrupções de fornecimento no setor elétrico;
- b) Método de cálculo dos indicadores de continuidade de serviço no setor elétrico;
- c) Informação a prestar no caso de incidentes de grande impacto no setor elétrico;
- d) Classificação de eventos excecionais no setor elétrico;
- e) Mecanismo de incentivo à melhoria da continuidade de serviço no setor elétrico;
- f) Planos de monitorização da qualidade da energia elétrica;
- g) Medição da qualidade da energia elétrica na sequência de reclamações dos clientes;
- h) Características da onda de tensão de alimentação nos pontos de entrega da rede MAT;
- i) Metodologia de cálculo de limites máximos das perturbações emitidas para a rede por instalações fisicamente ligadas às redes do SEN;
- j) Envio de informação à ERSE;
- k) Protocolo de comunicação entre o operador da RND e os operadores de redes de distribuição exclusivamente em BT;
- l) Modelo de relatório relativo a casos fortuitos ou de força maior no setor do gás.

**Artigo 119.º****Recomendações e orientações da ERSE**

1 - Sempre que o entenda necessário, a ERSE pode formular recomendações e orientações genéricas aos agentes sujeitos à sua regulação, 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 ao funcionamento do mercado e à proteção dos direitos dos consumidores.

2 - As recomendações visam transmitir a perspetiva da ERSE sobre boas práticas a adotar no âmbito dos mercados.



3 - As recomendações previstas nos números anteriores não são vinculativas para os destinatários 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.

4 - 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.

5 - As orientações genéricas visam a adoção pelos destinatários de ações consideradas pela ERSE como adequadas ao cumprimento dos princípios e regras legais e regulamentares consagrados, que serão tidos em conta na atividade de supervisão.

### Artigo 120.º

#### Pareceres interpretativos da ERSE

1 - As entidades que integram o SEN e o SNG 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.

### Artigo 121.º

#### Fiscalização da aplicação do regulamento

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

2 - Para efeitos do disposto no número anterior, as ações de fiscalização devem ser realizadas em execução dos planos previamente aprovados pela ERSE e sempre que se considere necessário para assegurar a verificação das condições de funcionamento do SEN e do SNG.

3 - A ERSE realiza ou promove a realização de ações de verificação, que podem incidir sobre a totalidade ou sobre parte das disposições do presente regulamento, conforme for determinado pela ERSE.

4 - As ações de verificação podem revestir, nomeadamente, a forma de:

- a) Auditorias;
- b) Inspeções;
- c) Ações de cliente mistério.

#### Artigo 122.º

##### Auditorias para verificação do cumprimento regulamentar

1 - As entidades abrangidas pelo âmbito de aplicação do presente regulamento devem recorrer a mecanismos de auditoria, sempre que previsto regulamentarmente ou que seja determinado pela ERSE, para verificar o cumprimento das disposições regulamentares que lhes são aplicáveis.

2 - O conteúdo e os termos de referência das auditorias e os critérios de seleção das entidades responsáveis pela realização das auditorias são aprovados pela ERSE, na sequência de proposta das entidades responsáveis pela promoção das auditorias.

#### Artigo 123.º

##### Regime sancionatório

1 - A violação das disposições estabelecidas no presente Regulamento, incluindo o não pagamento tempestivo das compensações nele previstas, constitui contraordenação, nos termos do Regime Sancionatório do Setor Energético.

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 em processo de contraordenação, nos termos do Regime Sancionatório do Setor Energético.

#### Artigo 124.º

##### Informação a enviar à ERSE

Salvo indicação em contrário pela ERSE, toda a informação a enviar à ERSE pelos sujeitos intervenientes no SEN e no SNG, nos termos previstos no presente Regulamento, deve ser apresentada em formato eletrónico.

## Artigo 125.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 126.º

### Regime transitório para as características do gás

1 - Até à publicação prevista no Artigo 39.º vigoram as normas previstas nos números seguintes.

2 - O gás, nos pontos de entrada da RNTG, deve respeitar as seguintes gamas de variação admissíveis, para as características:

a) Índice de Wobbe, calculado nas condições de referência:

i) IW mínimo = 48,17 MJ/m<sup>3</sup> (n);

ii) IW máximo = 57,66 MJ/m<sup>3</sup> (n).

b) Densidade relativa, calculada nas condições de referência:

i) d mínima = 0,5549;

ii) d máxima = 0,7001.

3 - O gás, nos pontos de entrada da RNTG, deve respeitar os seguintes limites máximos para as características:

a) Ponto de orvalho da água = -5°C à pressão máxima de serviço;

b) Sulfureto de hidrogénio = 5 mg/m<sup>3</sup> (n);

c) Enxofre total = 50 mg/m<sup>3</sup> (n).

4 - Devem ser monitorizadas as seguintes características do gás natural:

a) Concentração de oxigénio;

b) Ponto de orvalho de hidrocarbonetos para pressões até à pressão máxima de serviço;

c) Concentração de sulfureto de carbonilo;

d) Concentração de impurezas;

e) Concentração mínima de metano.

5 - Os operadores devem garantir que as características do gás asseguram a interoperacionalidade das suas infraestruturas com as demais infraestruturas a que se encontrem ligadas.

Artigo 127.º

Entidades administrativas com informações relativas a clientes prioritários

Os operadores da rede apresentam à ERSE, no prazo de 180 dias após a aprovação do presente regulamento, uma proposta conjunta de procedimento para a identificação das entidades administrativas a que se refere o n.º 4 -do Artigo 104.º e para a articulação com as mesmas no âmbito da atualização do registo de clientes prioritários.

Artigo 128.º

Norma revogatória

É revogado, sem prejuízo do disposto no Artigo 126.º, o Regulamento de Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e do Setor do Gás Natural, aprovado pelo Regulamento n.º 629/2017, de 20 de dezembro.

Artigo 129.º

Entrada em vigor

- 1 - O presente regulamento entra em vigor no dia seguinte à sua publicação.
- 2 - As disposições referentes às zonas de qualidade de serviço e aos valores dos padrões gerais e individuais de continuidade de serviço produzem efeitos em 1 de janeiro de 2022.
- 3 - Sem prejuízo do número anterior, os operadores de redes podem aplicar, mediante comunicação prévia à ERSE, o novo regime referente às zonas de qualidade de serviço e aos valores dos padrões gerais e individuais de continuidade de serviço.

ANEXO I

PARÂMETROS DE REGULAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇO NO SETOR ELÉTRICO E  
NO SETOR DO GÁS



## I. PADRÕES PARA A CONTINUIDADE DE SERVIÇO EM PORTUGAL CONTINENTAL

## A. PADRÕES GERAIS APLICÁVEIS ÀS INTERRUPÇÕES ACIDENTAIS LONGAS NAS REDES DE DISTRIBUIÇÃO EM MT E BT, POR ANO, PREVISTOS NO N.º 1 DO ARTIGO 20.º

Nível Tensão	Indicador	Zona Qualidade Serviço	Padrão
MT	SAIDI MT (horas)	A	2
		B	3
		C	4
	SAIFI MT (interrupção)	A	2
		B	3
		C	4
BT	SAIDI BT (horas)	A	2
		B	3
		C	5
	SAIFI BT (interrupção)	A	2
		B	3
		C	4

## B. PADRÕES INDIVIDUAIS APLICÁVEIS ÀS INTERRUPÇÕES ACIDENTAIS LONGAS NA REDE DE TRANSPORTE EM MAT, POR ANO E POR CLIENTE, PREVISTOS NO ARTIGO 24.º

Nível Tensão	Indicador	Padrão
MAT	N.º Interrupções	3
	Duração total interrupções (horas)	0,75

C. PADRÕES INDIVIDUAIS APLICÁVEIS ÀS INTERRUPÇÕES ACIDENTAIS LONGAS NAS REDES DE DISTRIBUIÇÃO EM AT, MT E BT, POR ANO E POR CLIENTE, PREVISTOS NO ARTIGO 24.º

Nível Tensão	Indicador	Zona Qualidade Serviço	Padrão
AT	N.º Interrupções	A	6
		B	6
		C	6
	Duração total interrupções (horas)	A	3
		B	3
		C	3
MT	N.º Interrupções	A	8
		B	9
		C	12
	Duração total interrupções (horas)	A	4
		B	7
		C	10
BT	N.º Interrupções	A	10
		B	11
		C	15
	Duração total interrupções (horas)	A	6
		B	9
		C	14



## II. PADRÕES PARA A CONTINUIDADE DE SERVIÇO NA REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES (RAA)

### A. PADRÕES GERAIS APLICÁVEIS ÀS INTERRUPÇÕES ACIDENTAIS LONGAS NAS REDES DE DISTRIBUIÇÃO EM MT E BT NO CONJUNTO DAS ILHAS DA RAA, POR ANO, PREVISTOS NO N.º 1 DO ARTIGO 20.º

Nível Tensão	Indicador	Zona Qualidade Serviço	Padrão
MT	SAIDI MT (horas)	A	3
		B	4
		C	6
	SAIFI MT (interrupção)	A	4
		B	6
		C	10
BT	SAIDI BT (horas)	A	3
		B	5
		C	8
	SAIFI BT (interrupção)	A	4
		B	6
		C	10

- B. PADRÕES GERAIS APLICÁVEIS ÀS INTERRUPÇÕES ACIDENTAIS LONGAS NAS REDES DE DISTRIBUIÇÃO EM MT E BT EM CADA UMA DAS ILHAS DA RAA, POR ANO, PREVISTOS NO N.º 1 DO ARTIGO 20.º

Nível Tensão	Indicador	Zona Qualidade Serviço	Padrão
MT	SAIDI MT (horas)	A	3
		B	5
		C	9
	SAIFI MT (interrupção)	A	4
		B	8
		C	12
BT	SAIDI BT (horas)	A	4
		B	6
		C	10
	SAIFI BT (interrupção)	A	4
		B	9
		C	13

- C. PADRÕES INDIVIDUAIS APLICÁVEIS ÀS INTERRUPÇÕES ACIDENTAIS LONGAS NAS REDES DE TRANSPORTE EM AT, POR ANO E POR PONTO DE ENTREGA, PREVISTOS NO ARTIGO 24.º

Nível Tensão	Indicador	Padrão
AT	N.º Interrupções	7
	Duração total interrupções (horas)	3

D. PADRÕES INDIVIDUAIS APLICÁVEIS ÀS INTERRUPÇÕES ACIDENTAIS LONGAS NAS REDES DE DISTRIBUIÇÃO EM MT E BT, POR ANO E POR CLIENTE, PREVISTOS NO ARTIGO 24.º

Nível Tensão	Indicador	Zona Qualidade Serviço	Padrão
MT	N.º Interrupções	A	8
		B	13
		C	25
	Duração total interrupções (horas)	A	4
		B	7
		C	13
BT	N.º Interrupções	A	10
		B	16
		C	30
	Duração total interrupções (horas)	A	6
		B	9
		C	18

### III. PADRÕES PARA A CONTINUIDADE DE SERVIÇO NA REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA (RAM)

#### A. PADRÕES GERAIS APLICÁVEIS ÀS INTERRUPÇÕES ACIDENTAIS LONGAS NAS REDES DE DISTRIBUIÇÃO EM MT E BT NO CONJUNTO DAS ILHAS DA RAM, POR ANO, PREVISTOS NO N.º 1 DO ARTIGO 20.º

Nível Tensão	Indicador	Zona Qualidade Serviço	Padrão
MT	SAIDI MT (horas)	A	2
		B	3
		C	4
	SAIFI MT (interrupção)	A	2
		B	3
		C	4
BT	SAIDI BT (horas)	A	2
		B	3
		C	5
	SAIFI BT (interrupção)	A	2
		B	3
		C	4

**B. PADRÕES GERAIS APLICÁVEIS ÀS INTERRUPÇÕES ACIDENTAIS LONGAS NAS REDES DE DISTRIBUIÇÃO EM MT E BT NA ILHA DA MADEIRA, POR ANO, PREVISTOS NO N.º 1 DO ARTIGO 20.º**

Nível Tensão	Indicador	Zona Qualidade Serviço	Padrão
MT	SAIDI MT (horas)	A	2
		B	3
		C	4
	SAIFI MT (interrupção)	A	2
		B	3
		C	4
BT	SAIDI BT (horas)	A	2
		B	3
		C	5
	SAIFI BT (interrupção)	A	2
		B	3
		C	4

C. PADRÕES GERAIS APLICÁVEIS ÀS INTERRUPÇÕES ACIDENTAIS LONGAS NAS REDES DE DISTRIBUIÇÃO EM MT E BT NA ILHA DO PORTO SANTO, POR ANO, PREVISTOS NO N.º 1 DO ARTIGO 20.º

Nível Tensão	Indicador	Zona Qualidade Serviço	Padrão
MT	SAIDI MT (horas)	A	2
		B	3
		C	5
	SAIFI MT (interrupção)	A	2
		B	5
		C	6
BT	SAIDI BT (horas)	A	2
		B	3
		C	5
	SAIFI BT (interrupção)	A	2
		B	5
		C	7

D. PADRÕES INDIVIDUAIS APLICÁVEIS ÀS INTERRUPÇÕES ACIDENTAIS LONGAS NAS REDES DE TRANSPORTE EM AT, POR ANO E POR PONTO DE ENTREGA, PREVISTOS NO ARTIGO 24.º

Nível Tensão	Indicador	Padrão
AT	N.º Interrupções	6
	Duração total interrupções (horas)	2

**E. PADRÕES INDIVIDUAIS APLICÁVEIS ÀS INTERRUPÇÕES ACIDENTAIS LONGAS NAS REDES DE DISTRIBUIÇÃO EM MT E BT, POR ANO E POR CLIENTE, PREVISTOS NO ARTIGO 24.º**

Nível Tensão	Indicador	Zona Qualidade Serviço	Padrão
MT	N.º Interrupções	A	8
		B	9
		C	12
	Duração total interrupções (horas)	A	4
		B	7
		C	10
BT	N.º Interrupções	A	10
		B	11
		C	15
	Duração total interrupções (horas)	A	6
		B	9
		C	14

**IV. PARÂMETROS PARA CÁLCULO DAS COMPENSAÇÕES POR INCUMPRIMENTO DE PADRÕES DE CONTINUIDADE DE SERVIÇO, PREVISTOS NO ARTIGO 92.º**

Nível Tensão	FCn (€)	KCn (€/kWh)
BTN	1,2	0,45
BTE	6,0	0,40
MT	24,0	0,35
AT e MAT	120,0	0,20

**V. LIMIARES PARA CLASSIFICAÇÃO COMO INCIDENTE DE GRANDE IMPACTO, PREVISTOS NO ARTIGO 16.º**

1 - Energia não fornecida ou não distribuída superior a 50 MWh, no caso de Portugal continental.

2 - Energia não fornecida ou não distribuída superior a 0,15 MWh na ilha do Corvo, 5 MWh na ilha do Faial, 1,1 MWh na ilha das Flores, 1,5 MWh na ilha Graciosa, 4,5 MWh na ilha do Pico, 3 MWh na ilha de S. Jorge, 2 MWh na ilha de S. Maria e 10 MWh nas ilhas de S. Miguel e Terceira, no caso da Região Autónoma dos Açores.

3 - Energia não fornecida ou não distribuída superior a 10 MWh na ilha da Madeira e a 1 MWh na ilha de Porto Santo, no caso da Região Autónoma da Madeira.



**VI. PADRÕES PARA OS INDICADORES GERAIS DE QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL, PREVISTOS NOS ARTIGOS ARTIGO 54.º, ARTIGO 55.º, ARTIGO 56.º,ARTIGO 59.º,ARTIGO 77.º EARTIGO 83.º**

Referência	Tema	Padrão
Artigo 54.º	Atendimento telefónico para comunicação de avarias (setor elétrico)	85%
Artigo 55.º	Atendimento telefónico para comunicação de avarias e emergências (setor do gás)	85%
Artigo 56.º	Atendimento telefónico comercial	85%
Artigo 59.º	Pedidos de informação apresentados por escrito	90%
Artigo 77.º	Resposta a situações de emergência - ORT	80%
Artigo 77.º	Resposta a situações de emergência - ORD	85%
Artigo 83.º	Frequência da leitura de equipamentos de medição – Setor elétrico	92%
Artigo 83.º	Frequência da leitura de equipamentos de medição – Setor do gás	98%

**VII. VALORES DE COMPENSAÇÕES NO ÂMBITO DE OBRIGAÇÕES INDIVIDUAIS DE NATUREZA COMERCIAL**

1 - Valor de cada compensação por incumprimento de obrigações individuais de natureza comercial, previsto no n.º 1 do Artigo 93.º: 20 euros.

2 - Valor de cada compensação por incumprimento de obrigações individuais no âmbito de respostas a reclamações, previsto na alínea a) do n.º 2 -do Artigo 93.º: 20 euros.

3 - Valor de cada compensação por incumprimento de obrigações individuais no âmbito de respostas a reclamações, previsto na alínea b) do n.º 2 -do Artigo 93.º: 5 euros (no mínimo).

4 - Valor de cada compensação por incumprimento de obrigações individuais no âmbito dos serviços de ligações às redes e da construção dos elementos de ligação, previsto no Artigo 95.º: 20 euros.

**VIII. PREÇOS MÁXIMOS PARA VERIFICAÇÃO DA QUALIDADE DA ENERGIA, PREVISTOS NO ARTIGO 66.º**

Nível de tensão	Preço (euro)
BTN	23,89
BTE	201,64
MT	2007,24
AT	6436,70
MAT	6436,70

1 - Os valores constantes do quadro anterior devem ser atualizados anualmente de acordo com o índice de preços no consumidor sem habitação em Portugal verificada em junho do ano anterior.

2 - Aos valores constantes do quadro anterior acresce o IVA à taxa legal em vigor.

**IX. PADRÕES GERAIS PARA AS REDES DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS, PREVISTOS NO ARTIGO 36.º**

Indicadores	Classes de interrupções			
	Controláveis previstas			Controláveis acidentais
	Lisboagás, GDL		Outros operadores de redes	
	Renovação da rede	Outras situações		
Número médio de interrupções por 1000 clientes	não definido	3,25	não definido	não definido
Duração média das interrupções (min/interrupção)	420	360	360	300

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)

