



**qualidade
de serviço
nas redes de
distribuição**



QUALIDADE DE SERVIÇO

PADRÕES INDIVIDUAIS DE QUALIDADE DE SERVIÇO

Queremos corresponder de forma consistente às necessidades e expectativas dos nossos clientes e garantir um relacionamento aberto, transparente e de confiança com o mercado.

Para tal, procuramos observar os padrões individuais de qualidade de serviço, que podem ser:

- **de natureza técnica**, quando refletem os períodos de falta de energia elétrica;
- **de natureza comercial**, quando dizem respeito a momentos de contacto com os clientes, como respostas a reclamações, incumprimentos de visitas ou outros.

O incumprimento dos mesmos, para além dos outros indicadores definidos no Regulamento de Qualidade de Serviço (RQS) do setor elétrico, publicado pela ERSE (Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos), confere ao Cliente o direito a uma compensação financeira.

Para o estabelecimento dos padrões individuais foi considerada a existência de três zonas:

- **Zona A** - Capitais de distrito e localidades com mais de 25.000 clientes;
- **Zona B** - Localidades com um número de clientes entre 2.500 e 25.000;
- **Zona C** - Os restantes locais.

Para saber em que zona se insere, consulte a sua fatura de energia elétrica.

INDICADORES INDIVIDUAIS DE QUALIDADE DE SERVIÇO

DE NATUREZA TÉCNICA

Em termos da continuidade do fornecimento de energia elétrica, as interrupções longas (interrupções acidentais com uma duração superior a 3 minutos) não deverão exceder em número e duração, por ponto de entrega a clientes, os seguintes valores padrão:

TIPO DE REDE	TIPO DE ZONA	Nº DE INTERRUPÇÕES /ANO	DURAÇÃO HORAS /ANO
MAT (Muito Alta Tensão)	zona A, B e C	3	0,75
AT (Alta Tensão)	zona A, B e C	6	3
MT (Média Tensão)	zona A zona B zona C	8 9 12	4 7 10
BT (Baixa Tensão)	zona A zona B zona C	10 11 15	6 9 14

No cálculo dos indicadores individuais são excluídas as interrupções de fornecimento de energia elétrica motivadas por:

- eventos excepcionais¹.

Quanto às interrupções programadas por razões de serviço, para além de serem publicadas antecipadamente nos órgãos de comunicação social, podem ser consultadas em **e-redes.pt**.

¹. Consideram-se eventos excepcionais as ocorrências que sejam classificadas como tal pela ERSE. Poderão ser classificadas como eventos excepcionais as ocorrências que, tendo origem em factos não imputáveis aos operadores das redes, sejam, simultaneamente, incidentes de grande impacto.

DE NATUREZA COMERCIAL

INDICADORES INDIVIDUAIS	PADRÕES
Visita às instalações dos clientes	Cumprimento do intervalo de 2h30 combinado para a realização da visita.
Assistência técnica após comunicação pelo cliente de avaria na sua instalação	As intervenções deverão iniciar-se nos seguintes prazos máximos: clientes prioritários 2 horas; Restantes clientes 4 horas.
Restabelecimento do fornecimento de energia elétrica após suspensão do serviço por facto imputável ao Cliente. ³	Clientes Baixa Tensão Normal 12 horas; Restantes clientes 8 horas; Restabelecimento Urgente 4h. ⁴
Tratamento de reclamações	As reclamações devem ser respondidas até 15 dias úteis. Na impossibilidade do cumprimento dos prazos definidos por razões não imputáveis à entidade reclamada, o reclamante deve ser informado através de uma comunicação intercalar. Em caso de resposta improcedente, o reclamante tem o direito de reclamação junto da ERSE.
Leitura dos equipamentos de medição.	O número de leituras em todos os equipamentos de medição em BTN, independentemente da sua acessibilidade, deve ter um intervalo, face à leitura anterior, menor ou igual a 3 meses.

Nos casos de assistência técnica, se a avaria comunicada for da responsabilidade do Cliente, a E-REDES pode exigir-lhe o pagamento de uma compensação fixada anualmente pela ERSE.

2. Nos casos em que as comunicações de avaria de clientes em baixa tensão ocorram fora do período das 8h às 24h, a contagem dos prazos inicia-se às 8h do dia seguinte. 3. O operador das redes de distribuição está obrigado a disponibilizar o serviço de restabelecimento do fornecimento, incluindo a modalidade de restabelecimento urgente, nos seguintes horários, sem prejuízo de poderem ser estabelecidos pela empresa outros regimes mais favoráveis para o Cliente: Clientes BTN - dias úteis, entre as 8h e as 24h; Restantes Clientes - todos os dias, entre as 8h e as 24h. 4. Exclusivo a clientes BT que paguem o preço adicional definido pela ERSE.

COMPENSAÇÕES

O incumprimento dos padrões individuais de qualidade de serviço implica o pagamento de compensações aos clientes afetados, nos seguintes termos:

- **padrões de natureza técnica:** quando houver lugar a uma compensação por incumprimento do padrão individual de qualidade relativo à continuidade de serviço, a informação ao Cliente e o consequente pagamento da compensação serão efetuados no 1º trimestre seguinte ao do ano civil a que a compensação se reporta.⁵
- **padrões de natureza comercial:** quando houver lugar a uma compensação por incumprimento do padrão individual de qualidade de natureza comercial, a informação ao Cliente e o consequente pagamento da compensação serão efetuados na 1ª fatura emitida após terem decorrido 45 dias úteis contados a partir da data em que ocorreu o facto que fundamenta o direito à compensação. As compensações são creditadas automaticamente através do seu comercializador.

A apresentação sucessiva de reclamações sobre um mesmo assunto só pode ter efeitos cumulativos, em termos de pagamento, caso sejam ultrapassados os prazos máximos de resposta definidos anteriormente.

Sempre que o montante das compensações individuais a pagar seja inferior a €0,50, o mesmo deve ser considerado para efeitos tarifários sendo deduzido nas Tarifas de Acesso às Redes.

⁵. Para os clientes afetados por um evento excecional, o pagamento referido no número anterior pode ser efetuado até 70 dias após a decisão da ERSE, quando essa decisão se verifique no ano civil seguinte ao da ocorrência do incidente.

INDICADORES INDIVIDUAIS DE QUALIDADE DE SERVIÇO

DE NATUREZA TÉCNICA

O valor a pagar é calculado de acordo com as fórmulas a seguir, nas quais o fator de compensação é variável em função da potência instalada.

VALOR DAS COMPENSAÇÕES EM FUNÇÃO DO N.º TOTAL DE INTERRUPÇÕES				
Cn=(Ni-NI _p)xFCn	Fator de compensação (FCn)*			
	Clientes de Baixa Tensão		Clientes de Média Tensão	Clientes de Alta e Muito Alta Tensão
	Até 41,4 kVA	> 41,4 kVA		
	1,20€	6€		

VALOR DAS COMPENSAÇÕES EM FUNÇÃO DA DURAÇÃO TOTAL DAS INTERRUPÇÕES				
Cn=(Di-Di _p) x PCn x KCn	Fator de compensação (KCn)*			
	Clientes de Baixa Tensão		Clientes de Média Tensão	Clientes de Alta e Muito Alta Tensão
	Até 41,4 kVA	> 41,4 kVA		
	0,45€	0,40€		

*Anualmente, os valores unitários de compensação FCn e KCn são atualizados pela variação média anual do índice de preços no consumidor sem habitação em Portugal continental.

Quando houver incumprimento dos dois padrões - número e duração das interrupções - é paga a compensação mais elevada.

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

DE NATUREZA COMERCIAL

VALOR FIXO DA COMPENSAÇÃO POR CADA INCUMPRIMENTO

Clientes de Baixa Tensão	Restantes
20€	20€

EXCEÇÕES

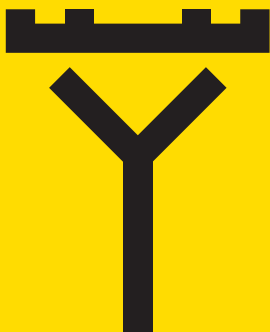
A E-REDES não é obrigada a pagar compensações aos seus clientes nas seguintes situações:

- eventos excepcionais;
- impossibilidade de aceder à instalação do Cliente, caso o acesso se revele indispensável ao cumprimento dos padrões individuais de qualidade;
- não disponibilização pelo Cliente da informação indispensável ao tratamento das reclamações;
- inobservância, pelo Cliente, dos procedimentos definidos para solicitação de serviços ou apresentação de reclamações;
- instalações de utilização eventuais;
- outras situações em que os clientes afetados não diligenciem no sentido de permitir ao prestador de serviço o desenvolvimento das ações necessárias ao cumprimento dos padrões individuais de qualidade de serviço.

Se considerar que os seus direitos e expectativas não estão a ser acauteladas, pode contactar-nos através das linhas de apoio, indicadas no verso deste folheto ou em qualquer Ponto de Atendimento.

Em qualquer circunstância, não se esqueça de incluir:

- identificação do Cliente;
- morada do local de consumo;
- número do Cliente;
- descrição dos motivos de reclamação;
- documentos considerados relevantes



e-redes.pt

Apoio ao Cliente

218 100 100

(dias úteis, 8h-22h | Custo da chamada definido pelas condições do seu tarifário)

Leitura do contador

800 507 507 (24h | chamada grátis)

Avarias elétricas

800 506 506 (24h | chamada grátis)

Caso pretenda enviar a sua mensagem por escrito, poderá fazê-lo:

Internet: Através dos formulários disponíveis em **e-redes.pt**

Carta: Apartado 12124 - E-REDES, Loja CTT Picoas (Lisboa) 1061-001 Lisboa



APP E-REDES

(descarregue aqui gratuitamente)