

Despacho DGE /2003 (2ª Série)

A promoção de níveis de qualidade de serviço mais elevados, nomeadamente a nível do sector eléctrico, é uma condição essencial não apenas para o bem estar e satisfação das necessidades das populações, mas também ao desenvolvimento da actividade económica, em condições de operação próximas das existentes em outros países. Só assim é possível garantir um ambiente mais favorável ao funcionamento das empresas instaladas e que se desejem instalar no nosso país, de modo a que a sua produtividade e competitividade não sejam negativamente afectadas por uma qualidade do serviço eléctrico inferior.

O Dec-Lei nº 182/95, de 27 de Julho, que estabelece as bases de organização do Sistema Eléctrico Nacional, determina, no seu artigo 63º, a publicação do Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS) relativo às actividades vinculadas de transporte e distribuição de energia eléctrica.

O RQS visa estabelecer um quadro de relacionamento entre os operadores de redes e o consumidor, promovendo a melhoria dos serviços prestados pelos operadores de redes do sector, mediante a fixação de padrões mínimos de qualidade e de sanções para o seu incumprimento, estabelecendo os adequados mecanismos de actuação e de monitorização.

Tipicamente, a fixação de referenciais de qualidade dos serviços prestados e a correspondente avaliação são já instrumentos de gestão que as empresas espontaneamente utilizam para a captação e conservação de clientes num ambiente competitivo que confere aos consumidores uma indispensável capacidade de escolha. Todavia, a especificidade do abastecimento de energia eléctrica em redes que constituem monopólios naturais impõe a necessidade de regulamentação para estabelecer um adequado regime operacional e sancionatório, em particular na ausência do mercado concorrencial.

Após a publicação do primeiro RQS, pelo despacho nº 12 917-A/2000 (2ª série) de 23 de Junho de 2000, a experiência revelou estarem reunidas condições para proceder à sua revisão, consagrando níveis de exigência superiores e maior clareza, designadamente ao nível da definição das zonas geográficas, das disposições relativas à qualidade técnica e comercial do serviço e sua monitorização, dos meios de atendimento, dos padrões de qualidade e dos mecanismos compensatórios devidos por incumprimento daqueles padrões, bem como a definição da partilha de responsabilidades entre os operadores das redes.

Desta forma, a presente revisão do RQS introduz um conjunto significativo de melhorias a diversos níveis:

i) Alargamento das zonas onde os padrões de Qualidade de Serviço são mais exigentes

Incluem-se agora na Zona A todas as capitais de distrito, independentemente do número de clientes. Na Zona B o limiar mínimo de habitantes foi reduzido de 5000 para 2.500. Verifica-se assim uma redução substancial do número de clientes que se encontravam abrangidos pelos padrões de qualidade associados à Zona C, menos exigentes.

Também foi introduzida a possibilidade de redefinição de zonas dentro de 4 anos, em contraposição com os actuais 5 anos, permitindo, por um lado, a estabilidade necessária aos operadores para a realização de planos de investimento em melhorias na qualidade de serviço, e por outro, um maior dinamismo nesse processo.

ii) Aumento da exigência dos padrões de Qualidade de Serviço técnico e comercial

Foram definidos padrões de qualidade de serviço mais exigentes para as zonas onde estes eram menores, designadamente para as áreas geográficas da Zona B e, em especial, da Zona C.

iii) Adopção de filosofia de pagamento automático de compensações devidas por incumprimento do RQS

O pagamento de compensações a clientes, devidas por incumprimento do RQS, deixará de ser efectuado a pedido deste, consagrando-se o princípio de pagamento automático por crédito na factura. Esta nova filosofia abrange incumprimentos de carácter técnico e comercial, sendo aplicável desde já aos clientes da Média, Alta e Muito Alta Tensão. Os clientes da Baixa Tensão, durante o ano de 2003, receberão as compensações por incumprimento de carácter técnico a pedido, entrando em vigor a automaticidade das compensações a 1 de Janeiro de 2004. Proporciona-se desta forma um período de adaptação, nomeadamente para melhoria do estado actual das redes, preparação dos sistemas informáticos dos operadores e para a disponibilização da informação aos consumidores. Ainda no que respeita aos clientes de Baixa Tensão, assume-se, já no decurso de 2003, o pagamento automático das

compensações que sejam devidas por incumprimento de carácter comercial.

iv) Compensações a pagar aos clientes em média mais elevadas

Os valores pecuniários a pagar aos clientes por incumprimento de padrões de natureza técnica foram, em média, aumentados, sinalizando de forma mais significativa o incumprimento dos padrões. Estas compensações não assumem o carácter de indemnização nem se substituem a estas, estando previsto legalmente o pagamento de indemnizações pela via adequada.

Foi ainda igualado o valor das compensações em todas as zonas, para igual desvio do padrão, com especial benefício das zonas onde a exigência dos padrões é inferior.

v) Constituição de Fundo para investimento na melhoria da qualidade de serviço

As compensações de valor até 2,5 € para os consumidores alimentados em Baixa Tensão e 5,00 € para os restantes consumidores, não sendo liquidadas, dados os custos administrativos e de processamento que envolvem, revertem para um fundo de investimento destinado ao reforço dos programas de melhoramentos da infra-estrutura dirigido às zonas mais afectadas, o que permite que os dispêndios em tais compensações tenham consequência directa na melhoria da qualidade de serviço.

Para além dos factores já mencionados e tendo ainda presente a liberalização do mercado, introduziu-se o princípio da equidade para os clientes do SEP e do SENV, assegurando-lhes igual tratamento, designadamente no respeitante à informação e ao pagamento de compensações por incumprimento dos padrões de natureza técnica.

Também o relacionamento entre os operadores das redes, nomeadamente no que respeita ao direito de regresso quando a compensação devida resulta de incumprimento a montante, recebeu a clarificação que se tornava necessária dada a actual separação entre as entidades distribuidoras e de transporte.

Além de outros melhoramentos diversos igualmente introduzidos, ao nível do relacionamento com os clientes, fixou-se a obrigação da revisão bienal do Regulamento, abrindo caminho para a sua adaptação a um mercado completamente liberalizado e futuramente alargado à dimensão ibérica,

introduzindo-lhe maior dinamismo e flexibilidade e possibilitando a sua maior adequação à realidade.

No uso da competência que me é dada pelo nº3 do artigo 63º do Dec-Lei nº 182/95, de 27 de Julho, aprovo o Regulamento da Qualidade de Serviço que constitui o anexo ao presente despacho e que dele faz parte integrante.

Lisboa, de de 2003

O Director Geral

Jorge Borrego

ANEXO
REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO

CAPÍTULO I
Disposições gerais

SECÇÃO I
Objecto, campo de aplicação e definições

Artigo 1º

Objecto

O presente Regulamento estabelece os padrões mínimos de qualidade, de natureza técnica e comercial, a que deve obedecer o serviço prestado pelas entidades do sistema eléctrico de serviço público (SEP).

Artigo 2º

Campo de aplicação

- 1- As disposições do presente Regulamento aplicam-se às seguintes actividades:
- a) Fornecimento de energia eléctrica aos clientes do SEP;
 - b) Fornecimento de energia eléctrica a entidades titulares de licença vinculada de distribuição, adiante designadas por distribuidores vinculados;
 - c) Prestação de serviços de transporte e distribuição de energia eléctrica pelas entidades do SEP;
 - d) Produção e utilização de energia eléctrica por entidades com instalações fisicamente ligadas ao SEP.

- 2- Estão abrangidas pelas disposições deste Regulamento as seguintes entidades:
 - a) A entidade concessionária da rede nacional de transporte (RNT);
 - b) Os distribuidores vinculados;
 - c) Os clientes do SEP;
 - d) Os produtores do sistema eléctrico independente (SEI) e os clientes não vinculados, com instalações fisicamente ligadas às redes do SEP.
- 3- Excluem-se do presente Regulamento as situações de incumprimento dos padrões de qualidade originadas por casos fortuitos ou de força maior.
- 4- Para efeitos deste Regulamento, consideram-se casos fortuitos ou de força maior, nomeadamente, os que resultem da ocorrência de greve geral, alteração da ordem pública, incêndio, terramoto, inundações, vento de intensidade excepcional, descarga atmosférica directa, sabotagem, malfeitoria e intervenção de terceiros devidamente comprovada.
- 5- Os procedimentos a observar pela entidade concessionária da RNT e pelos distribuidores vinculados quando ocorram casos fortuitos ou de força maior serão objecto de uma Norma Complementar, a aprovar nos termos previstos no artigo 59º.

Artigo 3º

Definições

Para efeitos de aplicação do presente Regulamento, consideram-se as definições constantes em Norma complementar, a aprovar nos termos previstos no Artigo 59º, bem como as da Norma Portuguesa NP EN 50 160.

SECÇÃO II

Princípios gerais

Artigo 4º

Generalidades

- 1- O Regulamento da Qualidade de Serviço engloba disposições de natureza técnica e de natureza comercial, considerando-se nas primeiras os aspectos de continuidade de serviço e de qualidade da onda de tensão.
- 2- As disposições referidas no número anterior podem variar com as circunstâncias locais, de acordo com a classificação de zonas constante do artigo 8º.
- 3- Na avaliação da continuidade de serviço considera-se o número e a duração das interrupções, distinguindo-se as interrupções previstas (programadas) e as acidentais (imprevistas).
- 4- Na avaliação da qualidade da onda de tensão consideram-se, nomeadamente, as características de amplitude, de frequência, de forma da onda de tensão e de simetria do sistema trifásico.
- 5- As disposições de natureza comercial regulam o relacionamento da entidade concessionária da RNT e dos distribuidores vinculados com os seus clientes, nomeadamente, nos aspectos de atendimento, informação, assistência técnica e avaliação da satisfação dos clientes.
- 6- As disposições de natureza técnica de qualidade da onda de tensão deste Regulamento aplicam-se, com as devidas adaptações, aos produtores do SEI com instalações fisicamente ligadas ao SEP.

- 7- Na sua qualidade de utilizadores das redes do SEP, são conferidos aos produtores do SEI os direitos relativos às disposições de continuidade de serviço.

Artigo 5º

Padrões de qualidade

Os padrões de qualidade de serviço podem ser de natureza:

- a) Geral, quando se referem à rede explorada pela entidade concessionária da RNT, à rede ou zona de rede explorada por um distribuidor vinculado ou à totalidade dos clientes;
- b) Individual, quando se referem a um ponto de entrega a um cliente ou a um ponto de ligação dum produtor.

Artigo 6º

Minimização dos riscos

- 1- A observância dos padrões de qualidade de serviço não isenta os clientes, para os quais a continuidade de serviço ou a qualidade da onda de tensão assumam particular importância, de instalarem por sua conta, dentro de parâmetros de racionalidade económica, meios que possam minimizar as falhas, a fim de evitar prejuízos desproporcionados aos meios que os teriam evitado.
- 2- O cliente poderá contratualmente optar por uma alimentação com um padrão de qualidade superior à estabelecida no presente Regulamento, mediante o pagamento dos respectivos encargos .
- 3- Para efeitos do disposto no número anterior, o distribuidor vinculado deverá aconselhar o cliente, em termos gerais e na medida do possível, sobre o

local, o tipo de alimentação e os equipamentos necessários para a obtenção da qualidade de alimentação pretendida.

Artigo 7º

Verificação da qualidade

- 1- A concessionária da RNT e os distribuidores vinculados devem instalar e manter operacionais sistemas de registo e monitorização necessários à verificação do cumprimento dos padrões de qualidade de serviço.
- 2- A verificação do cumprimento dos padrões de natureza técnica será feita com base num plano anual de monitorização, que permita identificar eventuais áreas de melhoria.
- 3- A metodologia e os critérios utilizados na monitorização dos padrões de natureza técnica devem ser explicitados no plano referido no número anterior.
- 4- A concessionária da RNT e os distribuidores vinculados apresentarão à Direcção Geral de Energia até ao final do mês de Outubro de cada ano, para aprovação, uma proposta de plano de monitorização para o ano seguinte.
- 5- Os planos referidos no número anterior serão aprovados pela DGE, ouvida a ERSE.
- 6- Os planos de monitorização, uma vez aprovados pela DGE, serão remetidos por esta entidade à Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), até 15 de Dezembro de cada ano, para efeitos de fiscalização do seu cumprimento.
- 7- Sempre que haja reclamações dos clientes, as entidades do SEP, mencionadas no nº1, efectuarão as medições complementares às previstas no plano anual de monitorização que se venham a revelar necessárias.

- 8- Os procedimentos a observar na realização das medições complementares previstas no número anterior serão objecto de Norma Complementar a aprovar nos termos previstos no artigo 59º.
- 9- A concessionária da RNT e os distribuidores vinculados deverão suportar todos os custos de investigação decorrentes de reclamações de clientes relativas à qualidade da onda de tensão.
- 10- Quando se verifique que os requisitos mínimos de qualidade são observados, ou não o são por razões imputáveis ao reclamante, a entidade reclamada deve ser reembolsada pelo cliente dos custos referidos no número anterior, até ao valor limite a publicar anualmente pela ERSE.
- 11- Os clientes têm o direito de instalar, por sua conta, sistemas de registo de medida da qualidade de serviço devidamente selados e calibrados.
- 12- Os registos produzidos pelos sistemas referidos no número anterior, objecto de instalação e selagem por acordo escrito entre ambas as partes, constituem meio de prova nas reclamações referidas no nº 7.

Artigo 8º

Classificação de zonas

- 1- Os padrões de qualidade de serviço a observar pelos distribuidores vinculados podem variar de acordo com as zonas geográficas estabelecidas no número seguinte.
- 2- Para efeitos de aplicação deste Regulamento, estabelece-se a seguinte classificação de zonas:
 - a) Zona A –capitais de distrito e localidades com mais de 25 mil clientes;
 - b) Zona B - localidades com um número de clientes compreendido entre 2 mil e quinhentos e 25 mil;

- c) Zona C - os restantes locais.
- 3- A caracterização das zonas geográficas deverá manter-se estável por períodos não inferiores a quatro anos.
- 4- A delimitação das localidades, em caso de dúvida, será obtida junto das respectivas autarquias.

SECÇÃO III

Responsabilidades e Obrigações

Artigo 9º

Responsabilidade das entidades do sistema eléctrico de serviço público

Sem prejuízo do direito de regresso entre entidades do SEP, conforme previsto nos respectivos contratos de vinculação, ou sobre terceiros, a responsabilidade pela qualidade de serviço, perante os respectivos clientes, é da entidade concessionária da RNT ou da entidade detentora da licença vinculada de distribuição no local em causa.

Artigo 10º

Responsabilidade de entidades exteriores ao serviço eléctrico de serviço público

- 1- As entidades com instalações fisicamente ligadas ao SEP são responsáveis pelas perturbações por si causadas no funcionamento das redes do SEP ou nos equipamentos de outros clientes, cabendo-lhes o pagamento dos prejuízos.
- 2- A entidade concessionária da RNT e os distribuidores vinculados devem manter vigilância sobre a evolução das perturbações nas respectivas redes,

podendo aconselhar os produtores e os clientes sobre a melhor forma de limitar, ao nível permitido, as perturbações emitidas.

- 3- A metodologia de cálculo dos limites máximos das perturbações emitidas para a rede pelas instalações fisicamente ligadas às redes do SEP deverá ser objecto de uma Norma Complementar a aprovar nos termos previstos no artigo 59º.

Artigo 11º

Obrigações dos produtores

- 1- As instalações de produção, não sujeitas a despacho e ligadas fisicamente ao SEP, devem obedecer às condições técnicas de ligação à rede constantes do Regulamento da Rede de Transporte ou do Regulamento da Rede de Distribuição e do respectivo contrato de compra e venda de energia eléctrica.
- 2- Em casos especiais, e verificando-se lacuna ou insuficiência das referidas condições técnicas, a DGE poderá aprovar a aplicação de medidas adicionais.
- 3- Quando as instalações do produtor causarem perturbações na rede a que está ligado, a entidade exploradora dessa rede fixará um prazo para a correcção da anomalia, podendo, no entanto, desligar aquelas instalações da rede quando a gravidade da situação o justifique, dando conhecimento do facto à DGE e à ERSE.

Artigo 12º

Obrigações dos clientes

- 1- As instalações dos clientes não devem introduzir perturbações na rede do SEP que excedam os padrões estabelecidos para os indicadores de

qualidade de serviço definidos no presente Regulamento ou que excedam o estabelecido nos contratos de fornecimento de energia eléctrica.

- 2- A entidade do SEP responsável pelo fornecimento ou entrega de energia eléctrica a um cliente pode interromper o serviço prestado quando a gravidade da situação o justifique ou quando o cliente não elimine, nos prazos referidos no número seguinte, as causas das perturbações emitidas, dando conhecimento do facto à DGE e à ERSE.
- 3- Os prazos para a regularização da situação deverão ser objecto de acordo entre a referida entidade do SEP e o cliente ou, na falta de acordo, ser submetidos a decisão da ERSE.

CAPÍTULO II **Continuidade de serviço**

SECÇÃO I **Qualidade geral**

Artigo 13º **Interrupções**

- 1- O fornecimento de energia eléctrica, bem como a prestação do serviço de transporte e distribuição, podem ser interrompidos por:
 - a) Casos fortuitos ou de força maior;
 - b) Razões de interesse público;
 - c) Razões de serviço;
 - d) Razões de segurança;
 - e) Acordo com o cliente;
 - f) Facto imputável ao cliente.

- 2- As interrupções referidas nas alíneas b) a f) do número anterior são caracterizadas no Regulamento de Relações Comerciais.
- 3- Qualquer interrupção do fornecimento de energia eléctrica originada por casos fortuitos ou de força maior de que resulte uma energia não distribuída superior a 50 MWh, deve ser comunicada à ERSE pelas entidades titulares de licença vinculada de distribuição através de relatório devidamente fundamentado.

Artigo 14º

Indicadores gerais

- 1- A entidade concessionária da RNT procederá, anualmente, à caracterização da continuidade de serviço da rede que explora, devendo para o efeito determinar os seguintes indicadores gerais:
 - a) Energia não fornecida (ENF), em MWh;
 - b) Tempo de interrupção equivalente (TIE), em minutos;
 - c) Frequência média de interrupções do sistema (SAIFI);
 - d) Duração média das interrupções do sistema (SAIDI), em minutos;
 - e) Tempo médio de reposição de serviço do sistema (SARI), em minutos.
- 2- Cada entidade titular de licença vinculada de distribuição procederá, anualmente, à caracterização da continuidade de serviço das redes que explora, devendo para o efeito determinar os seguintes indicadores gerais, para as diversas redes:
 - 2.1- Para redes de média tensão, agrupadas de acordo com a classificação das zonas estabelecida no artigo 8º, com discriminação dos índices por interrupções previstas e acidentais:

- a) Tempo de interrupção equivalente da potência instalada (TIEPI), em horas por ano;
- b) Frequência média de interrupções do sistema (SAIFI);
- c) Duração média das interrupções do sistema (SAIDI), em minutos.
- d) Energia não distribuída (END), em MWh;

2.2- Para redes de baixa tensão, agrupadas de acordo com a classificação de zonas estabelecida no artigo 8º, com discriminação dos índices por interrupções previstas e acidentais:

- a) Frequência média de interrupções do sistema (SAIFI);
- b) Duração média das interrupções do sistema (SAIDI), em minutos.

3- Os procedimentos a observar no cálculo dos indicadores gerais, designadamente no que se refere à classificação e registo dos diferentes tipos de interrupções de fornecimento de energia eléctrica, deverão ser objecto de uma Norma Complementar a aprovar nos termos previstos no artigo 59º.

Artigo 15º

Padrões para as redes de média tensão e baixa tensão

Os indicadores para a rede de média tensão e baixa tensão previstos no nº 2 do artigo anterior, com excepção do indicador END, referentes a interrupções longas não abrangidas pelo nº 1 do artigo 13º, não deverão exceder os seguintes valores anuais:

Indicadores	Tensão	Zonas Geográficas	Valores máximos
TIEPI (horas)	MT	A	2
		B	4
		C	12
SAIFI (número)	MT	A	3
		B	6
		C	9
	BT	A	3
		B	6
		C	9
SAIDI (horas)	MT	A	3
		B	5
		C	12
	BT	A	4
		B	8
		C	14

SECÇÃO II

Qualidade individual

Artigo 16º

Indicadores individuais

- 1- A entidade concessionária da RNT deve determinar, anualmente, para todos os pontos de entrega, os seguintes indicadores individuais de continuidade de serviço:
 - a) Frequência das interrupções;

- b) Duração total das interrupções, em minutos.
- 2- Os distribuidores vinculados devem determinar, com base nos sistemas de registo referidos no artigo 7º, os indicadores individuais de continuidade de serviço referidos no número anterior.
- 3- Os procedimentos a observar no cálculo dos indicadores individuais deverão ser objecto de uma Norma Complementar a aprovar nos termos previstos no artigo 59º.

Artigo 17º

Padrões para as diversas redes

- 1- Nas redes de muito alta tensão (MAT), as interrupções longas, não abrangidas pelo nº 1 do artigo 13º, não deverão exceder, por ano e por ponto de entrega a clientes, os seguintes valores:

<i>Número e duração das interrupções</i>	<i>MAT</i>
Número de interrupções por ano.....	3
Duração total das interrupções (minutos por ano).....	45

- 2- Nas redes de alta tensão (AT), média tensão (MT) e baixa tensão (BT), o número e a duração acumulada das interrupções longas, não abrangidas pelo nº 1 do artigo 13º, não deverão exceder, por ano e por ponto de entrega a clientes, os valores constantes dos seguintes quadros:

Número de interrupções por ano

	AT	MT	BT
Zona A	8	8	12
Zona B		18	23
Zona C		30	36

Duração total das interrupções

(horas por ano)

	AT	MT	BT
Zona A	4	4	6
Zona B		8	10
Zona C		16	20

3- Nas redes de alta tensão (AT) e para efeitos do exercício do direito de regresso referido no artigo 9º, o número e a duração acumulada das interrupções longas aos distribuidores vinculados, não abrangidas pelo nº 1 do artigo 13º, não deverão exceder, por ano e por ponto de entrega, os seguintes valores:

- a) No caso de pontos de entrega servidos por uma única linha em MAT ou alimentados por um único transformador MAT/AT que respeitem o previsto nos Padrões de Segurança de Planeamento da RNT:

	AT
Número e interrupções por ano	2
Duração total das interrupções (minutos por ano)	30

b) Nos restantes casos:

	AT
Número e interrupções por ano	0
Duração total das interrupções (minutos por ano)	0

- 4- Para efeitos do exercício do direito de regresso referido no artigo 9º, a responsabilidade pelas compensações calculadas de acordo com o nº 1 do artigo 47º deverá ser repartida entre a entidade concessionária da RNT e os distribuidores vinculados de modo proporcional ao número ou à duração das interrupções originadas em cada uma das redes a partir dos limites fixados no número anterior.
- 5- Os pontos de entrega da entidade concessionária da RNT aos distribuidores vinculados abrangidos pela alínea a) do nº 3, bem como o método de cálculo da parcela do tempo total de interrupção imputável à entidade concessionária da RNT, são definidos no Contrato de Vinculação estabelecido entre estas entidades e revisto anualmente.

CAPÍTULO III

Qualidade da onda de tensão

Artigo 18º

Características da tensão

Em condições normais de exploração, as características da onda de tensão de alimentação no ponto de entrega ao cliente devem respeitar:

- a) Em BT e MT, o disposto na Norma NP EN 50 160;

- b) Em AT e MAT, o disposto em Norma Complementar a aprovar nos termos do artigo 59º.

Artigo 19º

Medições e registos

- 1- A entidade concessionária da RNT procederá, anualmente, à caracterização da tensão na rede que explora, devendo, para o efeito, em conformidade com o plano de monitorização referido no artigo 7º, efectuar medições que permitam determinar valores indicativos nos pontos de entrega de energia eléctrica seleccionados, das seguintes características da tensão:
- a) Frequência;
 - b) Valor eficaz da tensão;
 - c) Cavas de tensão;
 - d) Tremulação (*flicker*);
 - e) Desequilíbrio do sistema trifásico de tensões;
 - f) Distorção harmónica.
- 2- Cada um dos distribuidores vinculados procederá, anualmente, em conformidade com o plano de monitorização referido no artigo 7º, à caracterização da tensão na rede que explora, devendo obter registos que permitam determinar valores das características da tensão referidas no número anterior, medidos nos barramentos das subestações de AT/MT e nos postos de transformação MT/BT.

CAPÍTULO IV

Planos de melhoria da qualidade de serviço

Artigo 20º

Planos de melhoria da qualidade de serviço de natureza técnica

- 1- A entidade concessionária da RNT ou os distribuidores vinculados podem declarar à DGE a existência de dificuldades pontuais para cumprimento dos padrões de qualidade geral ou individual fixados neste Regulamento.
- 2- Para os efeitos do número anterior, devem aquelas entidades submeter à aprovação da DGE um plano de melhoria da qualidade de serviço devidamente calendarizado e orçamentado, demonstrando as dificuldades e indicando os benefícios esperados.
- 3- A DGE aprovará os planos referidos no número anterior, ouvida a ERSE, entidade responsável pela fiscalização do seu cumprimento.
- 4- O plano referido no nº 2 deverá ser executado dentro dos prazos aprovados, salvo se o incumprimento desses prazos resultar de razões não imputáveis à concessionária da RNT ou aos distribuidores vinculados.
- 5- Durante a execução do plano, ou no prazo máximo de dois anos estabelecido para esse fim, não se aplicarão, nas zonas e pontos de entrega por ele abrangidos, desde que o mesmo tenha sido aprovado pela DGE, as consequências do incumprimento dos padrões de qualidade de serviço, tanto individual como geral.
- 6- Os custos do investimento associados ao desenvolvimento destes planos, incluindo os originados por novas exigências resultantes da revisão de disposições do presente Regulamento, de situações excepcionais não previsíveis aquando do planeamento da rede e de casos fortuitos ou de força maior, são recuperados através das tarifas de uso da rede.

CAPÍTULO V
Disposições de natureza comercial

SECÇÃO I
Qualidade geral

SUBSECÇÃO I
Atendimento

Artigo 21º
Condições gerais de atendimento

Os distribuidores vinculados devem adoptar modalidades de atendimento diversificadas que garantam aos interessados o acesso fácil e cómodo à informação e aos serviços disponíveis.

Artigo 22º
Modalidades de atendimento

- 1- Para efeitos do disposto no artigo anterior, os distribuidores vinculados em baixa tensão devem adoptar, entre outras, as seguintes modalidades de atendimento:
- a) Centros de atendimento;
 - b) Atendimento telefónico;
 - c) Por escrito;
 - d) Correio electrónico (e-mail).

- 2- Os distribuidores vinculados em média e alta tensão devem adoptar modalidades de atendimento que assegurem aos interessados uma qualidade de atendimento nas condições estabelecidas no presente capítulo.

Artigo 23º

Centros de atendimento

- 1- Os centros de atendimento a clientes previstos no artigo anterior, poderão ser estabelecidos em instalações próprias dos distribuidores vinculados ou de entidades prestadoras de serviços contratadas para esse efeito.
- 2- Os centros de atendimento referidos no nº 1, devem dispor de meios humanos e materiais que garantam um atendimento eficaz e assegurem uma adequada cobertura da base de clientes.
- 3- Os centros de atendimento devem permitir um relacionamento comercial visando a possibilidade de proceder à celebração de contratos, à realização de pagamentos, à requisição de serviços, à apresentação de reclamações, à comunicação de avarias e à obtenção de informações.

Artigo 24º

Atendimento telefónico

- 1- Os sistemas de atendimento telefónico, referidos no nº 1 do artigo 22º, devem ser dimensionados de forma a assegurar um atendimento eficaz.
- 2- O atendimento telefónico deve permitir um relacionamento comercial completo, ressalvadas as situações de obrigatoriedade de atendimento presencial.
- 3- O atendimento telefónico referido nos números anteriores é de utilização gratuita.

- 4- Para efeitos do número anterior os distribuidores vinculados devem igualmente dispor de linhas telefónicas de atendimento permanente para a comunicação de avarias e situações de urgência.

SUBSECÇÃO II

Informação aos clientes

Artigo 25º

Cumprimento do dever de informação

- 1- Os distribuidores vinculados devem assegurar aos interessados informação rigorosa e actualizada, designadamente sobre as seguintes matérias:
- a) Contratos de fornecimento;
 - b) Opções tarifárias à disposição dos clientes, bem como aconselhamento sobre as opções mais convenientes, tendo em conta as informações que estes possam prestar sobre os equipamentos e respectiva utilização previstos para as suas instalações;
 - c) Serviços disponíveis;
 - d) Apresentação e tratamento de reclamações;
 - e) Padrões de qualidade de serviço e eventuais compensações devidas ao cliente pelo seu incumprimento;
 - f) Modalidades de facturação e pagamento;
 - g) Acesso aos serviços do distribuidor vinculado, designadamente aos centros de atendimento e de atendimento telefónico;
 - h) Factos imputáveis aos clientes que podem justificar a suspensão do fornecimento de energia eléctrica e encargos associados à reposição do serviço;

- i) Procedimentos em caso de mora no pagamento das facturas de energia eléctrica;
 - j) Procedimentos sobre a resolução de conflitos.
- 2- Os distribuidores vinculados devem ainda assegurar aos interessados informação completa sobre as condições técnicas e comerciais associadas ao estabelecimento de ligações à rede.
 - 3- Sempre que ocorram alterações nas condições de prestação do serviço de fornecimento de energia eléctrica, designadamente sobre as matérias referidas no nº1, os distribuidores vinculados devem promover a sua divulgação prévia junto dos seus clientes.
 - 4- Os distribuidores vinculados devem igualmente promover a divulgação das tarifas em vigor.
 - 5- Sempre que se verifiquem interrupções de fornecimento de energia eléctrica em resultado de avarias na rede, os distribuidores vinculados devem, quando solicitados, informar os clientes sobre as causas da interrupção, bem como a hora prevista para a reposição de serviço.

Artigo 26º

Publicações

- 1- Os distribuidores vinculados devem publicar folhetos informativos, designadamente sobre as seguintes matérias:
 - a) Contratação do fornecimento de energia eléctrica;
 - b) Segurança na utilização de electricidade;
 - c) Utilização eficiente de electricidade;
 - d) Compensação do factor de potência;

- e) Actuação em caso de falha do fornecimento de energia eléctrica;
 - f) Padrões individuais de qualidade de serviço, bem como as compensações associadas ao seu incumprimento;
 - g) Clientes com necessidades especiais;
 - h) Utilização de estimativas de consumo para efeitos de facturação;
 - i) Apresentação e tratamento de reclamações;
 - j) Leitura de contadores pelos clientes;
 - k) Modalidades de facturação e pagamento.
- 2- As publicações referidas no número anterior devem ser elaboradas considerando a especificidade dos diferentes tipos de clientes a que se destinam.
- 3- Para efeitos dos números anteriores, os distribuidores vinculados devem consultar as associações de consumidores, de âmbito nacional e de interesse genérico e de interesse específico para o sector eléctrico, sobre o conteúdo das publicações, quando o mesmo diga respeito a direitos e deveres dos consumidores.
- 4- As publicações referidas nos números anteriores são de distribuição gratuita e devem estar acessíveis aos clientes dos distribuidores vinculados, sendo fornecidas por ocasião do estabelecimento de novos contratos, tendo em conta a tipificação dos clientes.
- 5- Os distribuidores vinculados devem enviar à ERSE um exemplar de cada uma das publicações disponibilizadas aos seus clientes.

SUBSECÇÃO III

Clientes com necessidades especiais

Artigo 27º

Clientes com necessidades especiais

- 1- Para efeitos deste Regulamento, são considerados clientes com necessidades especiais:
 - a) Os deficientes motores impossibilitados de se deslocarem sem recurso a cadeira de rodas;
 - b) Os deficientes visuais com amaurose total;
 - c) Os deficientes auditivos com surdez total;
 - d) Os dependentes de equipamentos médicos imprescindíveis à sua sobrevivência, que incluem, por exemplo, equipamentos de diálise, concentradores de oxigénio ou ventiladores artificiais, cujo funcionamento é assegurado pela rede eléctrica.
- 2- Os clientes que tenham com eles a coabitar pessoas nas condições da alínea d) do número anterior são tratados, para os efeitos desta secção, como clientes com necessidades especiais.
- 3- Sem prejuízo dos direitos especiais consignados nesta subsecção, os clientes com necessidades especiais devem tomar medidas de precaução adequadas à sua situação, nomeadamente no que se refere a sistemas de alimentação de socorro ou de emergência.

Artigo 28º

Registo dos clientes com necessidades especiais

- 1- Os distribuidores vinculados ficam obrigados a manter actualizado um registo dos clientes com necessidades especiais, devendo a solicitação de registo

ser da iniciativa e da exclusiva responsabilidade dos clientes com necessidades especiais.

- 2- A solicitação de registo deve ser acompanhada de documentos autênticos ou autenticados, que comprovem que os clientes se encontram nas condições referidas nos nº 1 ou nº 2 do artigo anterior.
- 3- Nos casos de incapacidade temporária, o registo tem a validade máxima de um ano, devendo ser renovado ao fim desse período caso se mantenha a situação que justificou a sua aceitação.

Artigo 29º

Deveres para com os clientes com necessidades especiais

- 1- Os distribuidores vinculados, relativamente aos clientes constantes do registo referido no artigo anterior, têm os seguintes deveres especiais:
 - a) Adoptar as medidas adequadas, tendo em vista garantir o exercício do direito daqueles à informação e a um relacionamento comercial de qualidade;
 - b) Informar individualmente e com a antecedência mínima estabelecida no Regulamento de Relações Comerciais, no caso dos clientes referidos na alínea d) do nº 1 e no nº 2 do artigo 27º, das interrupções de fornecimento previstas, objecto de pré-aviso.
- 2- Para efeitos da alínea a) do número anterior, os distribuidores vinculados devem consultar as associações de deficientes, nomeadamente, quanto ao conteúdo do folheto referido na alínea g) do nº 1 do artigo 26º.
- 3- Para efeitos da alínea b) do nº 1, o cliente deve acordar com o distribuidor vinculado um meio de comunicação adequado.

SUBSECÇÃO IV
Indicadores gerais e avaliação da satisfação dos clientes

Artigo 30º

Indicadores gerais e respectivos padrões

Os indicadores gerais de qualidade do relacionamento comercial e os respectivos padrões a observar são os constantes do seguinte quadro:

Indicador Geral	Padrão (em %)
Percentagem de orçamentos de ramais e chegadas de Baixa Tensão, elaborados no prazo máximo de 20 dias úteis	95%
Percentagem de ramais e chegadas de Baixa Tensão, executados no prazo máximo de 20 dias úteis	95%
Percentagem de ligações à rede de instalações de Baixa Tensão, executadas no prazo máximo de 2 dias úteis, após a celebração do contrato de fornecimento de energia eléctrica	90%
Percentagem de atendimentos, com tempos de espera até 20 minutos, nos centros de atendimento	90%
Percentagem de atendimentos, com tempos de espera até 60 segundos, no atendimento telefónico centralizado	80%
Percentagem de clientes com tempo de reposição de serviço até 4 horas, na sequência de interrupções de fornecimento acidentais	80%
Percentagem de reclamações apreciadas e respondidas até 15 dias úteis	95%
Percentagem de pedidos de informação, apresentados por escrito, respondidos até 15 dias úteis	90%
Percentagem de clientes de Baixa Tensão cujo contador tenha sido objecto de pelo menos uma leitura, durante o último ano civil	98%

Artigo 31º

Cálculo dos indicadores gerais

O cálculo dos indicadores gerais do relacionamento comercial deve ser efectuado de acordo com o estabelecido em Norma Complementar, a aprovar nos termos do artigo 59º.

Artigo 32º

Avaliação do grau de satisfação dos clientes

- 1- Os distribuidores vinculados devem promover, pelo menos anualmente, a realização de inquéritos ou estudos de imagem destinados a avaliar o grau de satisfação dos seus clientes relativamente à qualidade do fornecimento de energia eléctrica, bem como dos serviços conexos.
- 2- A metodologia seguida na realização dos inquéritos ou estudos de imagem e os resultados obtidos são objecto de publicação nos relatórios da qualidade de serviço, conforme disposto no capítulo VI.

SECÇÃO II

Qualidade individual

Artigo 33º

Exercício do direito à informação

- 1- Os clientes do SEP têm o direito de solicitar ao seu distribuidor de energia eléctrica, informações sobre aspectos técnicos ou comerciais relacionados com o fornecimento de energia eléctrica, bem como sobre os serviços conexos.
- 2- Os pedidos de informação podem ser apresentados das seguintes formas:

- a) Pessoalmente, nos centros de atendimento;
 - b) Pelo telefone, através do serviço de atendimento telefónico;
 - c) Por carta ou fax, dirigidos aos serviços indicados pelo distribuidor;
 - d) Por outros meios de comunicação disponibilizados pelo distribuidor.
- 3- Os distribuidores vinculados devem responder aos pedidos de informação formulados pelos seus clientes, no prazo máximo de 15 dias úteis após a data da recepção.
- 4- No caso de não ser possível responder ao pedido de informação no prazo indicado no número anterior, o cliente deve ser informado das diligências em curso para atender o pedido, do prazo previsto para envio da resposta e, sempre que possível, do nome do funcionário encarregado do assunto ou qualquer outra referência que permita tornar mais fáceis futuros contactos.
- 5- Aos produtores do SEI é aplicável, com as devidas adaptações, o disposto no presente artigo.

Artigo 34º

Visitas às instalações dos clientes

- 1- A marcação de visitas às instalações dos clientes deve ser efectuada por acordo entre o distribuidor vinculado e o cliente.
- 2- Na marcação das visitas às instalações dos clientes deve ser fixado um intervalo de tempo, com a duração máxima de três horas, durante o qual deve ocorrer a visita.
- 3- O cliente e o distribuidor vinculado podem, por acordo, alterar a data e o horário de visitas, anteriormente acordados.
- 4- O cliente deve ser, previamente, informado de todos os encargos associados à realização da visita que lhe sejam imputáveis.

- 5- No caso do cliente não se encontrar nas suas instalações durante o período acordado para a realização da visita, o distribuidor vinculado pode exigir-lhe o pagamento de uma quantia relativa à deslocação efectuada, cujo valor é fixado anualmente pela ERSE, mediante proposta dos distribuidores vinculados.
- 6- O disposto no presente artigo não se aplica à realização de leituras durante o ciclo normal de leitura nem às intervenções referidas no artigo seguinte.

Artigo 35º

Avárias na alimentação individual dos clientes

- 1- Os distribuidores vinculados, sempre que tenham conhecimento da ocorrência de avarias na alimentação individual de energia eléctrica dos seus clientes, devem iniciar a sua reparação nos prazos máximos indicados no número seguinte.
- 2- Os prazos máximos para início da intervenção, contados a partir do momento em que é efectuada a comunicação da avaria ao distribuidor vinculado, são os seguintes:
 - a) Para os clientes de baixa tensão, quatro horas nas zonas tipo A e B e cinco horas nas zonas tipo C;
 - b) Para os restantes clientes, quatro horas.
- 3- Para efeitos do número anterior, os prazos máximos fixados para início da intervenção, quando se trate de avarias comunicadas pelos clientes de baixa tensão fora do período das 8 às 23 horas, começam a contar a partir das 8 horas da manhã seguinte.
- 4- Sempre que o cliente comunique uma interrupção do fornecimento de energia eléctrica, o distribuidor vinculado, tendo por base a informação que o

cliente lhe possa prestar, deve, de acordo com o folheto informativo previsto na alínea e) do artigo 26º, informá-lo sobre a actuação mais adequada à situação.

- 5- No caso de se verificar que a avaria comunicada ao distribuidor vinculado se situa na instalação de utilização do cliente e é da sua responsabilidade, o distribuidor vinculado pode exigir-lhe o pagamento de uma quantia relativa à deslocação efectuada, cujo valor é fixado anualmente pela ERSE, mediante proposta dos distribuidores vinculados.
- 6- Para efeitos do presente artigo, considera-se que a alimentação individual consiste na infra-estrutura eléctrica que termina na origem da instalação de utilização do cliente por onde transita em exclusivo a energia eléctrica nela consumida.

Artigo 36º

Retoma do fornecimento

- 1- Os factos imputáveis aos clientes que podem conduzir à suspensão do fornecimento são os definidos no Regulamento de Relações Comerciais.
- 2- Ultrapassada a situação que deu origem à suspensão do fornecimento, e efectuados todos os pagamentos determinados legalmente, o distribuidor vinculado deve retomar o fornecimento de energia eléctrica:
 - a) Até às 17 horas do dia útil seguinte àquele em que se verificou a regularização da situação, no caso dos clientes de baixa tensão;
 - b) No período de oito horas a contar do momento de regularização da situação, para os restantes clientes.
- 3- No caso dos clientes de baixa tensão cujo fornecimento deva ser interrompido por falta de pagamento atempado da factura, o distribuidor

vinculado não pode proceder à interrupção no último dia útil da semana, ou na véspera de um feriado.

- 4- Os clientes de baixa tensão podem solicitar uma reposição de serviço urgente, a realizar nos prazos máximos referidos na alínea a) do nº 2 do artigo anterior contados a partir do momento em que se verificou a regularização da situação, mediante o pagamento de uma quantia cujo valor é fixado anualmente pela ERSE, sob proposta dos distribuidores vinculados.
- 5- O prazo e período indicados nos nºs 2 e 4, não se aplicam aos casos em que a retoma do fornecimento obrigue a intervenções técnicas especiais, que se tenham tornado necessárias em resultado de actuações anteriores do distribuidor vinculado, destinadas a garantir a suspensão do fornecimento, designadamente dessoldagem de caixas de coluna ou religação à rede de instalações de utilização.

Artigo 37º

Indicadores individuais e respectivos padrões

- 1- Os indicadores individuais de natureza comercial e os respectivos padrões a observar pelos distribuidores vinculados no relacionamento com cada um dos seus clientes são os constantes do quadro seguinte:

Serviço	Referência	Padrão
Visitas às instalações dos clientes	Artigo 34.º- nº 2	Cumprimento do intervalo de 3 horas combinado para a realização da visita
Assistência técnica após comunicação, pelo cliente, de avaria na sua alimentação individual de energia eléctrica	Artigo 35.º	Início da intervenção nos seguintes prazos máximos: <ul style="list-style-type: none"> • Clientes de Baixa Tensão - zonas A e B - 4 horas; zonas C - 5 horas • Restantes clientes - 4 horas
Retoma do fornecimento de energia eléctrica após suspensão do serviço por facto imputável ao cliente	Artigo 36.º	Retoma do fornecimento nos seguintes prazos máximos: <ul style="list-style-type: none"> • Até às 17 horas do dia útil seguinte àquele em que se verificou a regularização da situação, no caso dos clientes de BT • No período de 8 horas, a contar do momento de regularização da situação, para os restantes clientes
Tratamento de reclamações relativas a facturação ou cobrança	Artigo 42.º	No prazo máximo de 15 dias úteis: <ul style="list-style-type: none"> • Comunicação da apreciação da reclamação ou da decisão de suspender o prazo de pagamento da factura • Proposta de realização de uma reunião destinada a promover o esclarecimento do assunto
Tratamento de reclamações relativas às características técnicas da tensão	Artigo 43.º	Resposta ou visita às instalações do cliente, no prazo máximo de 15 dias úteis
Tratamento de reclamações relativas ao funcionamento do equipamento de contagem	Artigo 44.º	Visita às instalações do cliente no prazo máximo de 15 dias úteis

- 2- Os padrões estabelecidos no número anterior devem integrar, de forma expressa, o clausulado dos contratos de fornecimento de energia eléctrica.
- 3- Em caso de inobservância do número anterior, considera-se que os padrões previstos neste artigo fazem parte integrante dos respectivos contratos.

CAPÍTULO VI

Relatórios da qualidade de serviço

Artigo 38º

Elaboração de relatórios

- 1- A entidade concessionária da RNT e os distribuidores vinculados devem elaborar anualmente o respectivo relatório da qualidade de serviço.
- 2- A elaboração dos relatórios da qualidade de serviço deve ocorrer até ao final do mês de Abril do ano seguinte àquele a que se referem.

Artigo 39º

Teor dos relatórios

- 1- O relatório da entidade concessionária da RNT deverá incluir, nomeadamente, informação sobre as seguintes matérias:
 - a) Indicadores e características referidos no nº 1 dos artigos 14º e 19º;
 - b) Número e natureza das reclamações apresentadas por outras entidades do SEP ou por clientes não vinculados, discriminadas por entidade;
 - c) Descrição das acções mais relevantes realizadas no ano anterior para a melhoria da qualidade de serviço;
 - d) Relato do progresso dos planos de melhoria em curso, incluindo as justificações para os eventuais desvios verificados.
- 2- Os relatórios dos distribuidores vinculados deverão incluir, nomeadamente, informação sobre as seguintes matérias:
 - a) Valores dos indicadores e características referidos no nº 2 dos artigos 14º e 19º e no artigo 30º;

- b) Número total de reclamações;
 - c) Número e montante total das compensações pagas aos clientes por incumprimento dos padrões individuais de qualidade de serviço;
 - d) A metodologia e o resultado dos inquéritos ou estudos de imagem destinados a avaliar o grau de satisfação dos seus clientes;
 - e) Número e natureza das reclamações apresentadas por outras entidades do SEP ou por clientes não vinculados, discriminadas por entidade;
 - f) Número de clientes registados, com necessidades especiais, e iniciativas realizadas para a melhoria do seu relacionamento comercial com este tipo de clientes;
 - g) Descrição das acções mais relevantes realizadas no ano anterior para a melhoria da qualidade de serviço;
 - h) Caracterização quantitativa e qualitativa relativa a incidentes;
 - i) Relato do progresso dos planos de melhoria em curso, incluindo as justificações para os eventuais desvios verificados.
- 3- A informação referida no nº 2 deve, sempre que possível, ser publicada de forma discriminada por concelho, de acordo com a classificação estabelecida no artigo 8º, e por nível de tensão.

Artigo 40º

Publicação

- 1- A entidade concessionária da RNT e os distribuidores vinculados devem, até ao final do mês de Maio, publicar os relatórios da qualidade de serviço, enviar um exemplar à DGE, à ERSE e ao Instituto do Consumidor e colocá-los à disposição das associações de consumidores e do público em geral utilizando, designadamente, as novas tecnologias de informação.

- 2- No âmbito das actividades de verificação da aplicação do presente Regulamento, a ERSE publicará, anualmente, um relatório da qualidade de serviço relativo às actividades de transporte e distribuição de energia eléctrica.

CAPÍTULO VII

Reclamações

Artigo 41º

Apresentação de reclamações

- 1- Sempre que qualquer das entidades abrangidas pelo presente Regulamento considere não terem sido devidamente acautelados os seus direitos ou satisfeitas as expectativas respeitantes às exigências de qualidade de serviço definidas na lei e no presente Regulamento, pode apresentar a sua reclamação junto da entidade do SEP com que se relaciona.
- 2- As reclamações deverão conter a identificação, a morada do local de consumo, o número de cliente, a descrição dos motivos da reclamação e outros elementos informativos que facilitem à entidade visada o seu tratamento.
- 3- As reclamações podem ser apresentadas por qualquer das formas previstas no nº 2 do artigo 33º.

Artigo 42º

Reclamações relativas a facturação ou cobrança

- 1- A apresentação, pelos clientes do SEP, de reclamações relativas a facturação ou cobrança, obriga as entidades titulares de licença vinculada de

distribuição, no prazo máximo de 15 dias úteis, após a data de recepção da reclamação, a adoptar um dos seguintes procedimentos:

- a) Dar conhecimento ao cliente do resultado da apreciação da reclamação ou da decisão de suspender o prazo de pagamento da factura, conforme dispõe o nº 3 do presente artigo;
 - b) Propor ao reclamante a realização de uma reunião destinada a promover o completo esclarecimento do assunto.
- 2- Caso o distribuidor faça uma apreciação positiva da reclamação apresentada, esta considera-se resolvida se, no prazo máximo anteriormente estabelecido, o distribuidor proceder à emissão de nova factura ou à correcção do erro de cobrança.
- 3- A apresentação de reclamações sobre facturação, sempre que ocorra dentro do respectivo prazo de pagamento e seja acompanhada de informações concretas e objectivas que coloquem em evidência a possibilidade de ter ocorrido um erro de facturação, determina a suspensão do prazo de pagamento da factura até à sua apreciação pelo distribuidor de energia eléctrica.

Artigo 43º

Reclamações relativas às características técnicas da tensão

- 1- A apresentação de reclamações relativas às características técnicas da tensão deve ser acompanhada da descrição de factos indiciadores de que os parâmetros caracterizadores da tensão de alimentação se encontram fora dos limites regulamentares.
- 2- As entidades titulares de licença vinculada de distribuição de energia eléctrica devem, no prazo máximo de 15 dias úteis após a data de recepção da reclamação, adoptar um dos seguintes procedimentos:

- a) Dar conhecimento ao cliente reclamante, por escrito, das razões justificativas da falta de qualidade da tensão de alimentação, caso sejam conhecidas, e das acções correctivas a adoptar e respectivo prazo de implementação;
 - b) Efectuar visita às instalações do cliente para verificar, no local, as características da tensão de alimentação e analisar as causas da eventual falta de qualidade da onda de tensão.
- 3- Caso a visita às instalações do cliente não permita a identificação das causas da eventual falta de qualidade da onda de tensão, o distribuidor deve promover a realização de medidas, durante o tempo necessário, para recolher informação que lhe permita uma avaliação completa e objectiva da situação.
 - 4- Após a finalização das medidas consideradas necessárias, o distribuidor deve comunicar ao cliente os resultados obtidos e, em caso de comprovação do incumprimento dos limites regulamentares, de quais as acções correctivas a adoptar e respectivo prazo de implementação.

Artigo 44º

Reclamações relativas ao funcionamento do equipamento de medição

- 1- A apresentação de reclamações relativas ao funcionamento do equipamento de medição deve ser acompanhada da descrição de factos que coloquem em evidência a possibilidade do equipamento de medição poder estar a funcionar fora das margens de erro admitidas regulamentarmente.
- 2- As entidades titulares de licença vinculada de distribuição de energia eléctrica devem, no prazo máximo de 15 dias úteis após a data de recepção da reclamação, efectuar uma visita à instalação de utilização do cliente para proceder à verificação do funcionamento do equipamento de medição.

- 3- Se, após a intervenção do pessoal técnico do distribuidor, persistirem dúvidas sobre o funcionamento do equipamento de medição, o cliente pode exigir a realização de uma verificação extraordinária, nos termos previstos no Regulamento de Relações Comerciais.
- 4- Caso a verificação extraordinária confirme que o equipamento de medição se encontra a funcionar fora das margens de erro admitidas regulamentarmente, os erros de medição e eventuais erros na facturação já emitida são corrigidos de acordo com o previsto no Regulamento de Relações Comerciais.
- 5- O cliente deve ser informado, previamente à realização da verificação extraordinária, dos encargos em que incorre no caso desta confirmar que o equipamento de medição se encontra a funcionar dentro das margens de erro admitidas regulamentarmente.

Artigo 45º

Impossibilidade de cumprimento de prazos

No caso de não ser possível dar resposta às reclamações a que respeitam os artigos 42º, 43º e 44º, nos prazos indicados, o reclamante deve ser informado das diligências em curso para atender à reclamação, no prazo estabelecido, e, sempre que possível, do nome do funcionário encarregado do assunto ou de qualquer outra referência que permita facilitar futuros contactos.

CAPÍTULO VIII

Compensações

Artigo 46º

Direito de compensação

- 1- Sempre que se verifique o incumprimento dos valores indicados no artigo 17º para os padrões individuais de qualidade relativos à continuidade de serviço, os clientes dos distribuidores vinculados têm direito às compensações fixadas no nº 1 do artigo seguinte.
- 2- Sempre que se verifique o incumprimento dos padrões individuais de qualidade de natureza comercial definidos no artigo 37º, os clientes dos distribuidores vinculados têm direito às compensações fixadas no nº 6 do artigo seguinte.
- 3- A apresentação sucessiva de reclamações sobre um mesmo assunto só pode ter efeitos cumulativos, para efeitos de pagamento de compensações, desde que tenham sido ultrapassados os prazos estabelecidos neste Regulamento para resposta às reclamações anteriormente apresentadas.
- 4- O pagamento das compensações a que respeitam os números anteriores efectua-se nos termos do artigo 48º.

Artigo 47º

Valor das compensações

- 1- Sem prejuízo do estabelecimento de valores mais elevados nos contratos de fornecimento de energia eléctrica, o valor das compensações por não cumprimento dos padrões individuais de qualidade referidos nos nº s 1 e 2 do artigo 17º é calculado nos termos das alíneas seguintes:
 - a) Quando se ultrapasse o número de interrupções:

$$C_N = [(NI - NI_P)] \times FC$$

em que:

C_N = valor da compensação, em euros

NI = número de interrupções longas, não abrangidas pelo nº 1 do artigo 13º, no ponto de entrega a clientes, reportado ao último ano civil;

NI_P = valor padrão do número de interrupções longas não abrangidas pelo nº 1 do artigo 13º;

FC = factor de compensação com os seguintes valores:

€ 1,00 no caso de clientes de baixa tensão, com uma potência contratada inferior ou igual a 20,7 kVA;

€ 5,00 para os restantes clientes de baixa tensão;

€ 20,00 para os clientes de média tensão;

€ 100,00 para os clientes de alta e muito alta tensão.

b) Quando se ultrapasse a duração total das interrupções:

$$C_D = [(DI - DI_P)] \times P_C \times K_C$$

em que:

C_D = Valor da compensação, em euros

DI= duração total, em horas, das interrupções longas, não abrangidas pelo nº 1 do artigo 13º, no ponto de entrega a clientes, reportada ao último ano civil;

D_{IP} = valor padrão, em horas, da duração das interrupções acidentais longas, não abrangidas pelo nº 1 do artigo 13º;

P_C = valor médio da potência contratada durante o último ano civil em kW;

K_C = factor de compensação.

- 2- O factor de compensação K_C previsto na alínea b) do número anterior tem os seguintes valores:

35 cêntimos de euro para clientes em BTN.

30 cêntimos de euro para clientes em BTE.

28 cêntimos de euro para clientes em MT.

16 cêntimos de euro para clientes em AT e MAT.

- 3- Após 2003, o factor de compensação previsto na alínea b) do n.º 1 é publicado anualmente pela DGE, ouvida a ERSE, tendo em conta a informação disponibilizada pelos distribuidores vinculados relativamente ao primeiro semestre de cada ano, designadamente sobre o número e montante global das compensações estimado para o ano em curso.

- 4- A informação a disponibilizar pelos distribuidores vinculados prevista no número anterior deverá ser enviada à DGE e à ERSE até ao final do mês de Agosto de cada ano.

- 5- Quando se verifique o incumprimento dos dois padrões indicados no nº 1, será paga a compensação mais elevada.

- 6- Sem prejuízo do estabelecimento de valores mais elevados nos contratos de fornecimento de energia eléctrica, o não cumprimento dos padrões

individuais de qualidade de natureza comercial referidos no artigo 37º implica, para qualquer deles, o pagamento de uma compensação aos clientes afectados nos seguintes montantes:

- a) € 15,00 no caso de clientes de baixa tensão, com uma potência contratada inferior ou igual a 20,7 kVA;
- b) € 25,00 para os restantes clientes de baixa tensão;
- c) € 75,00 para os restantes clientes.

7- Sempre que haja mudança de um titular de contrato, o cálculo das compensações será efectuado a partir da data em que seja celebrado o novo contrato.

8- O montante global da compensação a pagar a cada cliente é limitado a 10% do valor que resulta do produto do preço médio de venda a clientes finais do SEP no ano anterior àquele a que o cálculo da compensação diz respeito pelo consumo anual do cliente.

Artigo 48º

Pagamento das compensações

1- Sempre que houver lugar ao pagamento de uma compensação, o distribuidor vinculado deve comunicar essa informação ao cliente e proceder ao crédito de modo automático do valor da compensação nos termos previstos nos números seguintes.

2- Quando houver lugar a uma compensação por incumprimento do padrão individual de qualidade relativo à continuidade de serviço, a informação ao cliente e o pagamento da compensação previstos no número anterior devem

ser efectuados na facturação do primeiro trimestre seguinte ao do ano civil a que a compensação se reporta.

- 3- Quando houver lugar ao pagamento de uma compensação por incumprimento do padrão individual da qualidade de relacionamento comercial, a informação ao cliente e o pagamento da compensação previstos no n.º 1 devem ser efectuados na primeira factura emitida após terem decorrido 45 dias úteis contados a partir da data em que ocorreu o facto que fundamenta o direito à compensação.
- 4- O disposto nos números anteriores não impede que seja acordado um regime de pagamento mais favorável ao cliente.
- 5- Sempre que o montante das compensações individuais a pagar for inferior a € 2,50, para os consumidores alimentados em Baixa Tensão e € 5,00 para os restantes consumidores, deve o mesmo ser transferido para um fundo de reforço dos investimentos para melhoria de qualidade de serviço nas zonas afectadas.

Artigo 49º

Situações que excluem o pagamento das compensações

- 1- Os distribuidores vinculados não são obrigados a compensar os seus clientes nas seguintes situações:
 - a) Casos fortuitos ou de força maior;
 - b) Impossibilidade de aceder às instalações do cliente, caso o acesso se revele indispensável ao cumprimento dos padrões individuais de qualidade;
 - c) Não disponibilização pelo cliente da informação referida no nº 2 do artigo 41º, indispensável ao tratamento das reclamações;

- d) Inobservância, pelo cliente, dos procedimentos definidos regulamentarmente para solicitação de serviços ou apresentação de reclamações;
 - e) No caso de instalações de utilização classificadas de eventuais.
- 2- Sempre que seja invocada a ocorrência de caso fortuito ou de força maior como fundamento para o não pagamento das compensações, os distribuidores vinculados devem informar a ERSE, enviando, para o efeito, relatório que justifique devidamente a decisão tomada.

CAPÍTULO IX

Fiscalização

Artigo 50º

Fiscalização do cumprimento do Regulamento

A fiscalização do cumprimento do disposto no presente Regulamento é da competência da ERSE, conforme o disposto no Decreto-Lei nº 97/2002, de 12 de Abril, que aprovou, em anexo, os respectivos estatutos.

Artigo 51º

Recolha, registo e envio de informação sobre qualidade de serviço

- 1- A entidade concessionária da RNT e os distribuidores vinculados estão obrigados a proceder à recolha e registo da informação sobre qualidade de serviço, necessária à verificação do cumprimento deste Regulamento.
- 2- A entidade concessionária da RNT e os distribuidores vinculados devem enviar à ERSE, trimestralmente, informação sobre os indicadores de qualidade de serviço referidos nos artigos 14º e 19º para a verificação do cumprimento do presente Regulamento.

- 3- A entidade concessionária da RNT e os distribuidores vinculados devem manter acessível, durante um período mínimo de cinco anos, a informação sobre qualidade de serviço.

Artigo 52º

Auditorias

- 1- A entidade concessionária da RNT e os distribuidores vinculados estão obrigados a realizar auditorias aos seus sistemas e procedimentos de recolha e de registo da informação sobre qualidade de serviço, bem como às metodologias e critérios utilizados no cálculo dos indicadores de qualidade de serviço previstos no presente Regulamento.
- 2- As auditorias referidas no número anterior devem ser realizadas com um intervalo máximo de dois anos.
- 3- Os resultados das auditorias referidas no nº1 devem ser enviados à ERSE, no mês seguintes ao da sua conclusão.

CAPÍTULO X

Resolução de conflitos

Artigo 53º

Disposições gerais

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

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

Artigo 54º

Arbitragem voluntária

- 1- Os conflitos emergentes da aplicação do presente Regulamento podem ser resolvidos através do recurso a sistemas de arbitragem voluntária.
- 2- Para efeitos do disposto no número anterior, as entidades do SEP podem propor aos seus clientes a inclusão no respectivo contrato de uma cláusula compromissória para a resolução dos conflitos que resultem do cumprimento de tais contratos.

Artigo 55º

Mediação e conciliação de conflitos

- 1- Através da mediação, a ERSE pode recomendar a resolução de um litígio concreto.
- 2- A ERSE pode igualmente sugerir que a resolução do conflito seja obtida através da conciliação das posições das partes em relação ao conflito.
- 3- No âmbito dos procedimentos de resolução extrajudicial dos conflitos a que respeitam os números anteriores, a entidade do SEP responsável pelo objecto da reclamação deve disponibilizar à ERSE, no prazo máximo de 20 dias úteis, as informações que lhe sejam solicitadas para a devida apreciação do conflito.
- 4- Sem prejuízo do disposto no número anterior, a não prestação por ambas as partes em conflito, das informações necessárias e solicitadas, determinará a cessação dos procedimentos de mediação ou conciliação iniciados.

- 5- A intervenção da ERSE através dos procedimentos descritos no presente artigo não suspende quaisquer prazos de recurso às instâncias judiciais e outras que se mostrem competentes.

CAPÍTULO XI

Disposições finais e transitórias

Artigo 56º

Sanções administrativas

Sem prejuízo da responsabilidade civil, criminal e contratual a que houver lugar, o incumprimento do disposto no presente Regulamento é cominado nos termos do regime sancionatório estabelecido no Decreto-Lei nº 184/1995 e Decreto-Lei nº 185/1995, ambos de 27 de Julho, bem como nos estatutos da ERSE, aprovados, em anexo, ao Decreto-Lei n.º 97/2002, de 12 de Abril.

Artigo 57º

Norma remissiva

- 1- Aos procedimentos administrativos previstos neste Regulamento e não especificamente regulados aplicam-se as disposições do Código do Procedimento Administrativo, sem prejuízo do disposto no número seguinte.
- 2- Salvo outra indicação específica, os prazos estabelecidos no presente regulamento são prazos contínuos e contam-se nos termos do artigo 279.º do Código Civil.

Artigo 58º

Norma transitória

- 1- As compensações por incumprimento de padrões de natureza técnica, no âmbito dos contratos de fornecimento em Baixa Tensão, relativas a factos ocorridos no ano de 2003 devem ser solicitadas ao distribuidor vinculado nos 30 dias úteis subsequentes à data em que se verificaram os factos que as justificam, devendo o distribuidor vinculado proceder ao seu pagamento no primeiro trimestre de 2004.
- 2- Estando estabelecido que a entrada em vigor do automatismo relativo ao pagamento das compensações técnicas não se verifica em 2003 para os clientes em BT, o valor do factor Kc previsto no nº 2 do artigo 47º, é alterado de 35 para 57 cêntimos do euro, para os clientes em BTN.
- 3- O disposto no nº 3 do artigo 48º será aplicado aos factos ocorridos após 28 de Fevereiro de 2003.
- 4- As compensações por incumprimento de padrões de natureza comercial, relativas ao mês de Janeiro e de Fevereiro de 2003, devem ser solicitadas ao distribuidor vinculado nos 30 dias úteis seguintes à data em que se verificaram os factos que a justificam, devendo o distribuidor vinculado proceder ao seu pagamento na primeira factura que seja emitida após terem decorrido 45 dias úteis contados da data da recepção do pedido, caso se confirme o incumprimento pelo distribuidor vinculado.

Artigo 59º

Normas complementares

- 1- As Normas Complementares sobre as matérias referidas nos artigos 2.º, 3º, 7.º, 10.º, 14.º, 16.º, 18º e 31.º serão aprovadas pela DGE, após audição da ERSE.

- 2- Para efeitos do número anterior, a entidade concessionária da RNT e os distribuidores vinculados deverão apresentar à DGE uma proposta fundamentada até 31 de Maio de 2003.

Artigo 60º

Entrada em vigor

- 1- O presente Regulamento entra imediatamente em vigor.
- 2- Para efeitos do apuramento da verificação do cumprimento de padrões de qualidade, demais indicadores e medidas compensatórias previstas neste Regulamento, devem considerar-se todas as ocorrências do ano civil em curso.
- 3- O presente regulamento, sem prejuízo do disposto no número 3 do artigo 8º, deverá ser revisto no prazo máximo de dois anos contados a partir da data da sua publicação.