ANEXO II

REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DO SETOR ELÉTRICO

CAPÍTULO I - **Disposições Gerais**

SECÇÃO I - **Objeto, campo de aplicação e definições**

Artigo 1º
Objeto

1. O presente regulamento tem por objeto estabelecer as obrigações de qualidade de serviço de natureza técnica e comercial aplicáveis ao Sistema Elétricos Público.

2. O presente regulamento é aprovado nos termos do nº 1 do Artigo 5º e do capítulo XIX do Decreto-Lei nº 54/99, de 30 de agosto, e da alínea b) do Artigo 14º dos Estatutos da Agência Reguladora Multissectorial da Economia (ARME), aprovados pelo Decreto-Lei nº 50/2018, de 20 de setembro.

Artigo 2º
Âmbito de aplicação

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

   a) A Produção de energia elétrica por entidades com instalações fisicamente ligadas às redes do Sistema Elétrico Público;

   b) Serviços públicos de Transporte de energia elétrica;

   c) Serviços públicos de Distribuição de energia elétrica;

   d) Serviços públicos de Comercialização de energia elétrica;

   e) Utilização de energia elétrica;

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

   a) Operadores das redes, nos termos deste regulamento;

   b) Comercializadores de Serviços Públicos, nos termos deste regulamento;

   c) Requisitantes de ligações às redes;

   d) Clientes;

e) Reclamantes;

f) Entidades que apresentem pedidos de informação;

g) Produtores com instalações ligadas às redes do Sistema Elétrico Público.

3. Sem prejuízo do disposto no Artigo 3º, considera-se que os conceitos de cliente e de consumidor são utilizados como tendo o mesmo significado

Artigo 3º

Siglas e definições

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

a) ARME – Agência Reguladora Multissectorial da Economia;

b) AT – Alta tensão (tensão entre fases cujo valor eficaz é superior a 35 kV e igual ou inferior a 110 kV);

c) BT – Baixa tensão (tensão entre fases cujo valor eficaz é igual ou inferior a 1 kV);

d) BTE – Baixa tensão especial ((baixa tensão com potência contratada superior a 20,7 kVA);

e) BTN – Baixa tensão normal (baixa tensão com potência contratada inferior ou igual a 20,7 kVA);

f) CRECV – Código de Rede Elétrica de Cabo Verde

g) DNICE – Direção Nacional de Indústria Comercio e Energia;

h) END – Energia não distribuída;

i) ENF – Energia não fornecida;

j) INE – Instituto Nacional de Estatística;

k) 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);

l) MPQS – Manual de procedimentos da qualidade de serviço;

m) MT – Média tensão (tensão entre fases cujo valor eficaz é superior a 1 kV e igual ou inferior a 35 kV);

n) OR- Operador de Redes

o) RQS – Regulamento da Qualidade de Serviço;

p) RRC – Regulamento de Relações Comerciais do Setor Elétrico;

q) 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);

r) 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);

s) 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);

t) SEP – Sistema Elétrico Público ou de Serviço Público;

u) TIE – Tempo de interrupção equivalente;

v) TIEPI – Tempo de interrupção equivalente da potência instalada;

w) Tdcl – Taxa de disponibilidade média dos circuitos de linha;

x) Tdtp – Taxa de disponibilidade média dos transformadores de potência.

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

a) "Ações simples" – Ações de baixo nível de complexidade técnica e de recursos, designadamente a religação de órgãos de corte, ao nível da portinhola ou caixa de coluna, no setor elétrico;

b) "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;

c) "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;

d) "Atendimento presencial" – atendimento que é realizado com a presença da entidade que presta o atendimento e de quem solicita o atendimento;

e) "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;

f) "Cava da tensão de alimentação" – diminuição brusca da tensão de alimentação para um valor situado entre 90% (noventa porcento) e 5% (cinco porcento) 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 o CRCV;

g) "Chamada" – solicitação de comunicação através do atendimento telefónico, independentemente da concretização do atendimento;

h) "Cliente" – pessoa singular ou coletiva que compra eletricidade para consumo próprio;

i) "Cliente doméstico" – O cliente é considerado doméstico caso a eletricidade se destine ao consumo privado no agregado familiar, considerando o disposto na Legislação relevante, relativamente ao conceito de consumidor;

j) "Comercializador" – entidade cuja atividade consiste na compra a grosso e na venda a grosso ou a retalho de energia elétrica, incluindo comercializadores de serviços públicos;

k) "Comercializador de serviços públicos" – Entidade titular de concessão, subconcessão ou de licença, ao abrigo da qual é autorizada a exercer os serviços de aquisição e de venda de energia elétrica sujeita a obrigações de serviço público nos termos da lei;

l) "Desequilíbrio no sistema trifásico de tensões" – estado no qual os valores eficazes das tensões das fases ou das desfasagens entre tensões de fases consecutivas, num sistema trifásico, não são iguais;

m) "Distorção harmónica" – deformação da onda sinusoidal de tensão (ou de corrente);

n) "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;

o) "Emissão (eletromagnética)" – processo pelo qual uma fonte fornece energia eletromagnética ao exterior;

p) "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;

q) "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;

r) "Frequência da tensão de alimentação" – taxa de repetição da onda fundamental da tensão de alimentação, medida durante um dado intervalo de tempo;

s) "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;

t) "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;

u) "Incidente" – qualquer acontecimento ou fenómeno de carácter imprevisto que provoque a desconexão, momentânea ou prolongada, de um ou mais elementos da rede;

v) "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;

w) "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;

x) "Interrupção" – evento ou situação na qual há ausência de fornecimento de energia elétrica em condições adequadas, mesmo se houver conexão elétrica entre o ponto de conexão e a rede elétrica;

y) "Interrupção breve" – interrupção com uma duração igual ou superior a 1 (um) segundo e igual ou inferior a 5 (cinco) minutos;

z) "Interrupção longa" – interrupção com uma duração superior a 5 (cinco) minutos;

aa) "Leitura" – valor, ou conjunto de valores simultâneos no caso de contadores multitarifa, referente ao consumo de eletricidade de um cliente, obtido por leitura direta do operador da rede ou comunicado pelo cliente ou pelo seu comercializador, que permita a faturação completa;

bb) "Ocorrência" – acontecimento que afete as condições normais de funcionamento de uma rede;

cc) "Operador de rede" – entidade titular de concessão, subconcessão ou de licença, ao abrigo da qual é autorizada a exercer os serviços de transporte e ou distribuição de energia elétrica, sujeita a obrigações de serviço público nos termos da lei;

dd) "Perturbação (eletromagnética)" – fenómeno eletromagnético suscetível de degradar o funcionamento dum dispositivo, dum aparelho ou dum sistema;

ee) "Ponto de entrega" – ponto da rede onde se faz a entrega ou a receção de energia elétrica à instalação do cliente, produtor ou outra rede;

ff) "Produtor de energia elétrica" – pessoa singular ou coletiva que produz energia elétrica;

gg) "Reclamante" – entidade singular ou coletiva que apresente uma reclamação junto de uma entidade do SEP;

hh) "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 (dez) ms e 1 (um) minuto, de acordo com a norma o especificado no MPQS;

ii) "Subestação" – posto elétrico destinado a um ou mais dos seguintes fins: transformação da corrente elétrica por um ou mais transformadores estáticos, cujo secundário é de alta ou média tensão; compensação do fator de potência por compensadores síncronos ou condensadores, em alta ou média tensão;

jj) "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;

kk) "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;

ll) "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;

mm) "Tensão de alimentação" – valor eficaz da tensão entre fases presente num dado momento no ponto de entrega;

nn) "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;

oo) "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;

pp) "Tensão nominal de uma rede" – tensão entre fases que caracteriza uma rede e em relação à qual são referidas certas características de funcionamento;

qq) "Tremulação (flicker)" – impressão de instabilidade da sensação visual provocada por um estímulo luminoso, cuja luminância ou repartição espectral flutua no tempo;

rr) "Utilizador da rede" – Cliente que pretenda ser agente de mercado, comercializador, comercializador de serviços públicos, produtor independente em regime ordinário ou em regime especial, nos termos previstos na legislação, e que está sujeito à obrigação de celebrar um contrato de uso das redes.

SECÇÃO II **Princípios Gerais**

Artigo 4º
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. Os clientes, adicionalmente aos direitos referidos no número anterior, 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.

6. No caso de haver conflito entre os níveis de qualidade de serviço estabelecidos em contrato e os níveis especificados em lei, devem valer os valores mais favoráveis ao cliente.

Artigo 5º

Fornecimento em regime contínuo

1. Os operadores de redes do setor elétrico devem proceder, sempre que possível, de forma a manter o fornecimento contínuo de energia elétrica.

2. O fornecimento pode ser interrompido pelas razões previstas no RRC.

Artigo 6º

Verificação da qualidade

Os operadores das redes 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 7º

Dever de colaboração

Os operadores de redes 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 8º

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 9º

Eventos excecionais no setor elétrico

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

    a) Baixa probabilidade de ocorrência do evento ou das suas consequências;

    b) Provoquem uma significativa diminuição da qualidade de serviço prestada;

    c) Não seja razoável, em termos económicos, que os operadores de redes, comercializadores ou 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 aos produtores de energia elétrica.

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

3. Os pedidos de classificação como eventos excecionais no setor elétrico não são passíveis de deferimento tácito pela ARME.

4. A classificação como evento excecional 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.

5. A avaliação feita pela ARME deve ter em consideração:

    a) A justificação apresentada, incluindo os elementos de entidades cujas competências sejam relevantes para a decisão e que contribuam para comprovar os factos;

b) A diligência adotada pelo requerente tendo em vista minimizar o impacto junto dos clientes e restantes utilizadores de redes;

c) Parecer fundamentado, quando aplicável, sobre as suas áreas de competência, da DNICE e dos serviços territorialmente competentes em matérias de natureza técnica no domínio da energia elétrica.

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

Artigo 10º
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 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.

Artigo 11º
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**

SECÇÃO I **Disposições gerais**

Artigo 12º
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 (dez) 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 (dez) minutos.

Artigo 13º

Classificação de interrupções

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

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 – aquelas 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 – aquelas 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 36 (trinta e seis horas), cumprindo o estabelecido no RRC;

b) Interrupções por razões de serviço – aquelas 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 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 que decorram devido 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 que decorram devido a situações que reúnam as condições estabelecidas no Artigo 8º, referentes a casos fortuitos;

f) Interrupções por casos de força maior – as que decorram devido a situações que reúnam as condições estabelecidas no Artigo 8º, referentes a casos de força maior;

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

h) Interrupções por causas próprias – as 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, inundação, neve, gelo, granizo, nevoeiro, vento ou poluição;

II. Ações naturais – animais, arvoredo, 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 14º

Classificação de zonas de qualidade de serviço

1. Os padrões de qualidade de serviço a observar pelos operadores de redes podem variar de acordo com as zonas de qualidade de serviço que são estabelecidas no MPQS.

Artigo 15º

Ilha de qualidade de serviço

1. Um consumidor ou um conjunto de consumidores eletricamente contíguos, como um parque industrial ou empresarial, alimentado em 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 da ilha de qualidade referida no número anterior pode optar, suportando os respetivos custos, por uma tipologia de ligação à rede e eventual reforço de rede que garanta as caraterísticas 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 ARME a classificação das instalações 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 as instalações 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 a essas instalações com a classificação de ilha de qualidade de serviço.

Artigo 16º

Incidente de grande impacto

1. Por incidente de grande impacto designa-se 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 a este regulamento.

2. Todos os incidentes de grande impacto devem ser objeto de um relatório a enviar à ARME, de acordo com o estabelecido no MPQS.

Artigo 17º

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 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 nas redes de transporte**

Artigo 18º

Indicadores gerais para a rede de transporte

1. 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. 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:

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 números 1 e 2 supra 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 deste artigo, designadamente no que se refere à classificação e registo dos diferentes tipos de interrupções de fornecimento de energia elétrica, constam do MPQS.

Artigo 19º

Taxas de disponibilidade dos elementos da rede de transporte

1. 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) Td_{cl}, em %;

b) Td_{tp}, em %.

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

SECÇÃO III **Continuidade de serviço nas redes de distribuição**

Artigo 20º

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:

   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:

   a) Para redes de alta tensão:

      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;

3. O cálculo dos indicadores referidos nos números anteriores deste artigo 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 nº 1 deste artigo deve ser feito com a seguinte discriminação:

   a) Globalidade da rede;

   b) Zona de qualidade de serviço;

   c) Concelho;

   d) Interrupções previstas;

   e) Interrupções acidentais;

   f) Devem ser discriminadas as interrupções com origem nas redes de transporte e de distribuição e aquelas com origem exclusivamente no sistema electroprodutor;

   g) Deve ser feita uma discriminação por ilha.

5. O cálculo dos indicadores referidos no nº 2 do presente artigo deve ser feito com a seguinte discriminação:

   a) Globalidade da rede;

   b) Interrupções previstas;

   c) Interrupções acidentais;

   d) 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 21º

Padrões para os indicadores gerais para a rede de distribuição

1. A ARME 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 a este regulamento.

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

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

5. São definidos padrões por ilha e por cada região de subconcessão.

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 22º
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 e é constituído por duas componentes:

   a) Componente 1 – aquela que tem como objetivo promover a continuidade global de fornecimento de energia elétrica;

   b) Componente 2 – aquela que 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 ARME 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 110º.

Secção IV **Continuidade de serviço nos pontos de entrega**

Artigo 23º
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 24º
Padrões para os indicadores individuais

1. Para as redes de AT, MT e BT, a ARME define padrões anuais para os indicadores individuais previstos no número 1 do artigo relativo às instalações de consumo.

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

3. Os padrões referidos no nº 1 deste artigo encontram-se estabelecidos no anexo 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 76º e o seu pagamento aos clientes deverá decorrer de acordo com o disposto no Artigo 80º.

CAPÍTULO III **Qualidade da energia elétrica**

Artigo 25º
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 27º.

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 AT, MT e BT, o disposto na CRCV ou na falta o disposto no MPQS.

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 9º, os períodos de tempo indispensáveis para o operador das redes de transporte e 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 CRCV para este efeito.

5. O não cumprimento sistemático e continuado do estabelecido no nº 3 deste artigo, 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 ARME bem como, dependendo da localização da rede em questão, à DNICE e aos serviços territorialmente competentes em matérias de natureza técnica no domínio da energia elétrica.

6. Na sequência de decisão que resulte da análise efetuada pelas entidades referidas no número anterior, os operadores de redes em questão deverão preparar um plano de melhoria da qualidade de serviço específico para a resolução da situação identificada, com uma análise benefício-custo fundamentada e, de acordo com o estabelecido no Artigo 30º, a ser inserido na proposta de Plano de Desenvolvimento e Investimento das respetivas redes.

Artigo 26º

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 27º

Metodologia de verificação da qualidade da energia elétrica

1. A verificação da qualidade da energia elétrica tem por objetivo permitir a caracterização nacional da qualidade de serviço técnica prestada e a identificação de eventuais áreas de melhoria, e 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.

2. 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 e no CRCV.

3. Na sequência da apresentação de reclamações sobre a qualidade da energia elétrica, os operadores das respetivas redes efetuam medições complementares quando se verifiquem as condições estabelecidas no Artigo 53º.

Artigo 28º

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 29º

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 ARME 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 serviço público recurso, no caso de o produtor ser em regime especial com remuneração garantida;

   c) Cliente e respetivo comercializador, no caso de instalações de consumo;

   d) ARME;

e) DNICE;

Artigo 30º

Planos de melhoria da qualidade de serviço

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

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

Capítulo IV **Comunicação com os clientes e com outros utilizadores das redes**

Secção I **Informação ao cliente e a outros utilizadores das redes**

Artigo 31º

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;

   b) Atuação em casos de emergência, avaria ou interrupção do fornecimento;

   c) Ligações às redes;

   d) Indicadores e obrigações individuais de qualidade de serviço, padrões e compensações por incumprimentos, aplicáveis aos operadores de redes de distribuição e aos clientes;

   e) Leitura de equipamentos de medição;

   f) Apresentação de reclamações;

   g) Procedimentos associados à resolução de conflitos;

   h) 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 verifiquem 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.

Artigo 32º

Dever de informação dos comercializadores de serviços públicos

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

   a) Contratos de fornecimento de energia elétrica;

   b) Serviços disponíveis;

   c) Opções, tarifas 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;

   i) Apresentação de reclamações;

   j) Procedimentos associados à resolução de conflitos;

   k) Factos imputáveis aos clientes que podem justificar a interrupção do fornecimento ou a cessação do contrato de fornecimento e encargos associados à reposição do fornecimento;

   l) Eventuais custos associados à denúncia antecipada do contrato de fornecimento pelos clientes;

m) Utilização eficiente da energia elétrica;

n) Códigos de conduta;

o) Entidades competentes relativamente à segurança das instalações, reparações e inspeções obrigatórias, bem como o regime de preços máximos decorrentes da lei;

p) Categorias e procedimentos de registo de clientes prioritários;

q) 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 33º

Meios de atendimento obrigatórios

1. Os meios de atendimento obrigatórios são os seguintes:

a) Atendimento presencial, para os operadores de redes de distribuição, os comercializadores de serviços públicos;

b) Atendimento telefónico, para os operadores de redes de distribuição e os comercializadores de serviços públicos;

c) Atendimento escrito, para os operadores de redes e os comercializadores de serviços públicos;

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

Subsecção II **Atendimento presencial**

Artigo 34º

Estrutura de Atendimento Presencial

1- O operador de rede e comercializador de serviço público deve dispor de estrutura de atendimento adequada às necessidades de seu mercado, acessível a todos os clientes da sua área de concessão ou subconcessão e que possibilite a apresentação das solicitações e reclamações, assim como o pagamento da fatura de energia elétrica, sem ter o cliente que se deslocar de ilha e, a critério da ARME, de seu concelho.

2- O operador de rede deve disponibilizar atendimento presencial em cada ilha de sua área de concessão ou subconcessão em que preste o serviço público de distribuição de energia elétrica.

3- Todo concelho deve dispor de, pelo menos, 1 (um) centro de atendimento presencial, podendo ser dispensada essa exigência pela ARME a pedido do operador de rede e comercializador de serviço público, desde que o concelho tenha menos do que 1.000 (mil) unidades consumidoras.

4- A estrutura de atendimento presencial deve disponibilizar ao consumidor o acesso a todas as informações, serviços e outras disposições relacionadas ao atendimento.

5- Os postos de atendimento presencial podem ser itinerantes, observada a disponibilidade horária definida, assim como a regularidade e praxe de sua localização.

6- A estrutura de pessoal destinada ao atendimento presencial deve observar condições de generalidade, eficiência e cortesia, assim como ser dimensionada levando-se em consideração um tempo máximo de espera de 20 (vinte) minutos, ressalvada a ocorrência de casos fortuitos ou de força maior.

7- O horário de atendimento disponibilizado ao público nos postos de atendimento presencial definidos, excetuando-se os sábados, domingos e feriados, devem ser estabelecidos observando no mínimo:

a) 8 (oito) horas semanais em concelhos com até 1.000 (mil) consumidores;

b) 4 (quatro) horas diárias em concelho com mais de 1.000 (mil) e até 5.000 (cinco mil) consumidores; e

c) 8 (oito) horas diárias em concelhos com mais de 5.000 (cinco mil) consumidores.

8- Os postos de atendimento presencial devem dispor, para consulta do público em geral, em local de fácil visualização e acesso:

a) exemplar deste Regulamento;

b) normas e padrões do operador de rede;

c) tabela com a relação e os valores dos serviços cobráveis, informando número e data do dispositivo legal da ARME que os houver homologado;

d) tabela com as tarifas em vigor, informando número e data do dispositivo legal da ARME que as houver homologado;

e) formulário padrão ou terminal eletrônico para que o interessado manifeste e protocole por escrito suas sugestões, solicitações ou reclamações;

f) os números telefónicos para contacto por meio do teleatendimento do operador de rede e da ARME.

Artigo 35º

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 ARME, até 15 (quinze) 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 nº 2 deste artigo, 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% (quarenta porcento) do número total de atendimentos presenciais registados no período referido no nº 1 do presente artigo.

5. Cada uma das entidades referidas no nº 2 deste artigo pode propor à ARME, 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 ARME no prazo de 20 (vinte) dias úteis após a apresentação da proposta, a alteração considera-se aceite.

Artigo 36º

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 35º:

      i. O número de atendimentos presenciais com tempo de espera inferior ou igual a 20 (vinte) minutos;

      ii. O número de atendimentos presenciais com tempo de espera superior a 20 (vinte) 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 (vinte) minutos;

      v. O número de atendimentos presenciais não realizados por desistência do utilizador do serviço com tempo de espera superior a 20 (vinte) 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 35º:

      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 número 1 do Artigo 35º estão dispensadas, no ano (A + 1), de realizar os registos referidos na alínea a) do número anterior e da avaliação prevista no Artigo 37º.

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 outros atendimentos não enquadráveis nas categorias anteriores.

Artigo 37º

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 (vinte) minutos, e o número total de atendimentos presenciais.

3. O número total de atendimentos presenciais incluí:

   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 (vinte) 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 número 2 deste artigo aplica-se, para cada entidade referida no número 1 também deste artigo, a cada um dos centros de atendimento selecionados para avaliação do desempenho no atendimento presencial, nos termos do Artigo 35º.

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 III **Atendimento telefónico**

Artigo 38º

Atendimento Telefónico

1- O operador de rede e comercializador de serviço público devem disponibilizar atendimento telefónico com as seguintes características:

a) gratuidade para o solicitante, independentemente de a ligação provir de operadora de serviço telefónico fixo ou móvel;

b) acesso em toda área de concessão ou subconcessão; e

c) estar disponível todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

2- O atendimento será classificado e registado conforme o disposto neste regulamento.

3- A implantação da Central de Teleatendimento – CTA é obrigatória, podendo ser única por concessionária ou subconcessionária, desde que haja a separação dos registos de chamadas por subconcessionária e por funções/atividades.

4- Faculta-se à operador de rede manter o atendimento de assuntos e serviços comerciais apenas no horário de 8 (oito)horas às 18 (dezoito) horas dos dias úteis, mantendo o atendimento para questões de emergências ininterrupto.

5- Os operadores de rede e comercializadores devem disponibilizar ao solicitante a possibilidade de acesso diferenciado entre atendimento comercial / leituras e comunicação de urgências, incluindo uma das seguintes opções:

   a) números telefônicos diferenciados para atendimento de comunicação de urgências e os demais atendimentos; ou

   b) número telefônico unificado com atendimento prioritário para comunicação de urgências.

6- Em caso de direcionamento de chamadas com uso de menu de opções, a opção para comunicação de avarias deve ser a primeira opção, com o tempo máximo para notificação ao solicitante de 10 (dez) segundos após a receção da chamada.

7- O atendimento para comunicação de urgências deve ser priorizado pelo operador de rede, garantida a posição privilegiada em filas de espera para atendimento à frente aos demais tipos de contatos.

8- O operador de rede deve gravar todas as chamadas atendidas na CTA para fins de fiscalização e monitoramento da qualidade do atendimento telefónico ou fornecimento ao consumidor, mediante solicitação.

9- As gravações devem ser efeituadas com o prévio conhecimento dos respetivos interlocutores e armazenadas por um período mínimo de 90 (noventa) dias.

10- A qualidade do atendimento telefónico ao cliente solicitante é mensurada por indicadores, calculados de acordo com este RQS somados a outras regulamentações específicas emitidas pela ARME.

Artigo 39º

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 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 e da avaliação prevista no Artigo 43º deste regulamento.

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

a) Número de atendimentos relacionados apenas com o setor elétrico;

b) Número de outros atendimentos não enquadráveis nas categorias anteriores;

c) Número de chamadas não atendidas.

Artigo 40º

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;

c) O atendimento comercial.

3. As obrigações previstas nas alíneas a) e b) 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.

Artigo 41º

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 42º

Avaliação do desempenho no atendimento telefónico para comunicação de avarias

1. As entidades, 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 (sessenta) 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 nº 2 deste artigo corresponde à soma dos vários períodos durante a chamada em que o cliente não está a ser atendido pessoalmente ou por um menu eletrónico.

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

6. As chamadas não atendidas por desistência do utilizador do serviço, com tempo de espera inferior ou igual a 60 (sessenta) segundos, não são consideradas no número total de chamadas referido no nº 2 do presente artigo.

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 (sessenta) segundos.

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

Artigo 43º

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 (sessenta) 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;

4. O tempo de espera a considerar para o indicador referido no nº 2 deste artigo corresponde à soma dos vários períodos durante a chamada em que o cliente não está a ser atendido pessoalmente ou por um menu eletrónico.

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

6. As chamadas não atendidas por desistência do utilizador do serviço, com tempo de espera inferior ou igual a 60 (sessenta) segundos, não são consideradas no número total de chamadas referido no nº 2 do presente artigo.

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 (sessenta) segundos.

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

SECÇÃO III **Pedidos de informação e reclamações**

Artigo 44º
Disposições gerais

1. Os operadores de redes 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 previstas no 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 relativamente ao seu direito de reclamação junto da ARME e da possibilidade de recurso.

Artigo 45º

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

1. Os operadores de redes 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, 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 (quinze) 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 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 46º

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 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 (quinze) dias úteis;

   c) O número de pedidos de informação apresentados por escrito respondidos num prazo inferior ou igual a 15 (quinze) 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 47º

Obrigações no âmbito da resposta a reclamações

1. Sem prejuízo do disposto no Artigo 51º, no Artigo 52º e no Artigo 53º, 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 (quinze) dias úteis;

   b) Para os comercializadores, prazo definido contratualmente com o cliente, nunca superior a 15 (quinze) dias úteis.

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 de forma a assegurar o cumprimento dos prazos referidos no nº 1 deste artigo, do prazo expectável de resposta referido no nº 2 deste artigo ou do conteúdo mínimo da comunicação escrita referida também no mesmo número.

Artigo 48º

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 Artigo 47º;

   b) Inexistência de resposta à reclamação quando ultrapassado o prazo indicado como expectável nas situações referidas no número 2 do Artigo 47º, sem que a entidade reclamada tenha apresentado nova justificação;

   c) Incumprimento do conteúdo mínimo da comunicação escrita referida no número 2 do Artigo 47º;

   d) Incumprimento das obrigações referidas no Artigo 51º, no Artigo 52º e no Artigo 53º.

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 49º

Avaliação de desempenho na resposta a reclamações

1. Os operadores de redes de transporte devem avaliar os seus desempenhos na resposta às reclamações apresentadas por escrito através de um indicador geral relativo ao tempo de resposta.

2. Para os operadores de redes de transporte, 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 50º

Obrigações de registo no âmbito da resposta a reclamações

1. Os operadores de redes 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 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 devem registar a informação prevista no número anterior discriminando entre a atividade de transporte e a atividade de gestão técnica global do sistema.

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 47º;

   c) O número de reclamações respondidas dentro dos prazos referidos no Artigo 47º;

   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 número 2 do Artigo 47º;

   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) Restante informação.

Artigo 51º

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 47º 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 52º

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 de o 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, 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 (três) dias úteis após a receção da reclamação, ao operador de rede cuja rede está ligada à instalação referida na reclamação, a realização da visita combinada prevista no número anterior.

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

   a) Até 15 (quinze) dias úteis após a apresentação da reclamação, caso esta seja apresentada pelo reclamante ao operador de rede;

   b) Até 15 (quinze) dias úteis após a solicitação do comercializador, caso a reclamação seja apresentada pelo reclamante ao respetivo comercializador.

5. Na sequência da visita combinada referida no nº 2 do presente artigo 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 de o 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.

6. 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 nº 2 deste artigo;

   b) Ser enviada posteriormente ao reclamante, preferencialmente pelo comercializador, num prazo não superior a 5 (cinco) dias úteis.

7. Na situação prevista na alínea b) do nº 6 deste artigo, o operador de rede e o comercializador devem comunicar de forma a assegurar o cumprimento do prazo previsto.

8. Se, após a intervenção do operador de rede, persistirem dúvidas sobre a possibilidade no 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 53º

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) Realizar uma visita combinada para verificar, no local, as características da energia elétrica e analisar as causas da eventual falta de qualidade da energia elétrica.

3. Caso a reclamação seja apresentada pelo reclamante ao respetivo comercializador, este deve solicitar, até 3 (três) dias úteis após a receção da reclamação, ao operador de rede 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 nº 2 deste artigo 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 visita combinada referida na alínea b) do nº 2 deste artigo 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 ARME 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 ARME.

Artigo 54º
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, Classe A, por entidade competente, nos termos da legislação aplicável.

CAPÍTULO V **Serviços prestados nas instalações dos clientes**

Artigo 55º
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 56º

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 num dos 3 (três) 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.

3. A obrigação referida no nº 1 deste artigo aplica-se somente a ativações de fornecimento que envolvam ações simples e que necessitem da presença do cliente.

4. A obrigação referida no nº 1 deste artigo 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 nº 1 deste artigo confere ao cliente o direito de compensação.

Artigo 57º

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 número 1 do Artigo 56º:

      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 (três) 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 58º

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 acordado um intervalo de tempo para o seu início.

2. Para efeitos do número anterior excluem-se as assistências técnicas conforme definidas no Artigo 62º, as leituras de ciclo e as leituras fora de ciclo que não sejam leituras extraordinárias.

Artigo 59º

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. 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. O cliente, ou o requisitante de ligação à rede, deve ser previamente informado de todos os encargos associados à visita combinada, bem como do direito a eventuais compensações.

4. O cliente, ou o requisitante de ligação à rede, tem direito a agendar visitas combinadas em que o início da visita ocorra num intervalo de tempo com uma duração que não pode ser superior a 2 (duas) horas e 30 (trinta) minutos.

5. 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.

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

Artigo 60º

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 nº 2 desde artigo é paga pelo comercializador com direito de regresso do respetivo cliente.

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 com direito de regresso do respetivo cliente.

Artigo 61º

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 17:00 (dezassete) horas do dia útil anterior pelo operador de rede de distribuição;

h) O número de cancelamentos ou reagendamentos de visitas combinadas efetuados após as 17:00 (dezassete) horas do dia útil anterior pelo cliente ou comercializador;

i) O número de cancelamentos ou reagendamentos de visitas combinadas efetuados até às 17:00 (dezassete) horas do dia útil anterior pelo operador de rede de distribuição;

j) O número de cancelamentos ou reagendamentos de visitas combinadas efetuados até às 17:00 (dezassete) horas do dia útil anterior pelo cliente ou comercializador;

k) O número de compensações pagas:

I. Aos comercializadores e requisitantes de ligações às redes, no caso dos OR;

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 OR;

II. Dos clientes, no caso dos comercializadores.

Artigo 62º

Assistência técnica após comunicação de avaria

1. Considera-se assistência técnica após comunicação de avaria, abreviadamente denominada "assistência técnica", a deslocação do operador de rede de distribuição à instalação de um cliente na sequência de uma comunicação de avaria respeitante à rede da sua responsabilidade.

2. Para efeitos do presente artigo, 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.

Artigo 63º

Obrigações no âmbito da assistência técnica após comunicação de avaria

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, a chegada à instalação do cliente deve ocorrer nos seguintes prazos, após comunicação ao operador de rede de distribuição:

   a) 2 (duas) horas para clientes prioritários;

   b) 4 (quatro) horas para os restantes clientes.

3. Nos casos em que a comunicação de avaria ocorra no período das 0h00 (zero hora) às 8(oito) horas a contagem dos prazos definidos no número anterior inicia-se às 8 (oito) horas, para os clientes em baixa tensão normal que não sejam clientes prioritários, no setor elétrico;

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 nº 2 deste artigo, 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.

Artigo 64º

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 número 2 do Artigo 63º 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.

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 65º

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

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 (duas) horas;

d) O número de assistências técnicas a instalações de clientes prioritários com tempo de chegada ao local inferior ou igual a 2 (duas) horas;

e) O número de assistências técnicas a instalações de clientes não prioritários com tempo de chegada ao local superior a 4 (quatro) horas;

f) O número de assistências técnicas a instalações de clientes não prioritários com tempo de chegada ao local inferior ou igual a 4 (quatro) horas;

g) O número de solicitações de clientes para que a realização da assistência técnica se efetue fora dos 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 66º

Avaliação do desempenho na frequência da leitura de equipamentos de medição

1. Os operadores de redes de distribuição devem avaliar os seus desempenhos em relação à frequência da leitura de equipamentos de medição através de indicadores gerais relativos ao intervalo entre leituras consecutivas.

2. Para os operadores de redes de distribuição, o indicador geral é calculado através do quociente entre o número de leituras com intervalo face à leitura anterior inferior ou igual a 96 (noventa e seis) dias e o número total de leituras.

3. O indicador previsto no nº 2 deste artigo aplica-se apenas aos equipamentos de medição em BTN, independentemente da sua acessibilidade, e considera quer as leituras efetuadas diretamente pelo operador de rede de distribuição quer as leituras comunicadas ao operador de rede de distribuição pelos clientes ou pelos comercializadores.

4. 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 a este regulamento.

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

Artigo 67º

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

No que respeita à frequência da leitura de equipamentos de medição, os operadores de redes de distribuição 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;

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 96 (noventa e seis) dias;

f) O número de leituras por intervalo de leituras consecutivas, expresso em dias.

Artigo 68º

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 69º

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 (trinta) 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:

   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.

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

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

8. A contagem dos prazos definidos no nº 5 desde artigo suspende-se das 0 (zero) horas às 8 (oito) horas, 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 nº 5 desde artigo, devendo, nessas situações, o restabelecimento do fornecimento após facto imputável ao cliente passar a ser tratado como visita combinada.

12. Os prazos definidos no nº 5 deste artigo 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:

    I. Dias úteis, das 8 (oito) horas às 24 (vinte e quatro) horas, para clientes em baixa tensão normal;

    II. Todos os dias, das 8 (oito) horas às 24 (vinte e quatro) horas, para os restantes clientes e para 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 70º

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 número 3 do Artigo 69º;

    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 número 4 do Artigo 69º, que excederam o prazo máximo de 30 (trinta) minutos;

f) O número de comunicações ao operador de rede de distribuição, no âmbito do número 4 do Artigo 69º, que cumpriram o prazo máximo de 30 (trinta) minutos;

g) Para cada comunicação ao operador de rede de distribuição, no âmbito do número 4 do Artigo 69º, o tempo, em minutos, de realização da mesma;

h) O número de restabelecimentos do fornecimento aos seus clientes, no âmbito do número 5 do Artigo 69º, que excederam os prazos estabelecidos;

i) O número de restabelecimentos do fornecimento aos seus clientes, no âmbito do número 5 do Artigo 69º, que cumpriram os prazos estabelecidos;

j) O montante de encargos cobrados a clientes por restabelecimento urgente do fornecimento;

k) O número de restabelecimentos do fornecimento realizados fora dos prazos previstos no número 5 do Artigo 69º por solicitação expressa do cliente;

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 número 4 do Artigo 69º;

f) O número de restabelecimentos do fornecimento, no âmbito do número 5 do Artigo 69º, que excederam os prazos estabelecidos;

g) O número de restabelecimentos do fornecimento, no âmbito do número 5 do Artigo 69º, que cumpriram os prazos estabelecidos;

h) O montante de encargos cobrados por restabelecimento urgente do fornecimento;

i) O número de restabelecimentos do fornecimento realizados fora dos prazos previstos no número 5 do Artigo 69º por solicitação expressa do cliente;

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 compensações pagas.

Artigo 71º

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 de um contrato de fornecimento com um comercializador.

Artigo 72º

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 (três) 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.

3. A obrigação referida no nº 1 deste artigo aplica-se somente a desativações de fornecimento que envolvam ações simples e que necessitem da presença do cliente.

4. A obrigação referida no nº 1 deste artigo 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 nº 1 deste artigo confere ao cliente o direito de compensação.

Artigo 73º

Obrigações de registo relativas às desativações de fornecimento

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 número 1 do Artigo 72º:

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 (três) 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 VI **Compensações por incumprimentos**

Artigo 74º
Direito de compensação dos clientes

1. O incumprimento pelos operadores das redes ou pelos comercializadores de padrões individuais de qualidade de serviço confere ao cliente o direito de compensação.

2. A apresentação sucessiva de reclamações sobre o mesmo facto só pode ter efeitos cumulativos, para efeitos de pagamento de compensações, desde que tenham sido ultrapassados os prazos para resposta às reclamações anteriormente apresentadas.

3. O pagamento de compensações sobre o incumprimento de garantias individuais é feito por evento de incumprimento, podendo-se somar mais de um pagamento por incumprimentos de garantias individuais.

Artigo 75º
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 110º.

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

Artigo 76º

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 24º é calculado nos termos seguintes:

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

CNn=(NI-NIP)×FCn

em que:

CNn é o valor da compensação, no ano *n*, em ECV.

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.

FCn é o valor unitário de compensação do número de interrupções relativas ao ano *n*, em ECV.

b) O valor de FCn é estabelecido no anexo a este regulamento e é atualizado anualmente da seguinte forma:

FCn+1=FCn×[1+(IPC/100)]

em que:

FCn+1 é o valor unitário de compensação do número de interrupções a utilizar no ano *n+1*.

FCn 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 Cabo Verde verificada em junho do ano *n*, em percentagem, publicada pelo INE.

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

CDn=(DI-DIP)×PCn×KCn

em que:

CDn é o valor da compensação, no ano *n*, em ECV.

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.

PCn é o valor médio da potência contratada durante o ano *n*, em kVA.

KCn é o valor unitário de compensação da duração das interrupções, relativo ao ano *n*, em ECV/kWh.

d) O valor de KCn é estabelecido no anexo a este regulamento e é atualizado anualmente da seguinte forma:

$KCn+1 = KCn \times [1+(IPC/100)]$

em que:

KCn+1 é o valor unitário de compensação da duração das interrupções a utilizar no ano *n+1*.

KCn 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 Cabo Verde 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% (cem porcento) do montante pago pelo cliente no ano anterior pela respetiva tarifa de acesso às redes.

Artigo 77º

Valor das compensações relativas à qualidade de serviço comercial

1. O valor das compensações previstas no Artigo 56º, no Artigo 60º, no Artigo 64º, no Artigo 69º, no Artigo 72º e no Artigo 79º é estabelecido no anexo a este regulamento.

2. O valor da compensação prevista no Artigo 48º deve ser:

   a) igual ao valor estabelecido no anexo a este regulamento para os operadores de redes e comercializadores de serviços públicos;

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

Artigo 78º

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 ao 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 (quarenta e cinco) dias contados a partir da data em que ocorreu o facto que fundamenta o direito à compensação.

2. 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 (quarenta e cinco) dias a partir da data em que ocorreu o facto que fundamenta o direito à compensação.

3. 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 ARME.

4. 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.

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

Artigo 79º

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

O incumprimento dos prazos estabelecidos regulamentarmente pela ARME 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 a este regulamento.

Artigo 80º

Pagamento de compensações de continuidade de serviço

1. Sempre que haja lugar ao pagamento de uma compensação por incumprimento de padrão de um indicador individual de continuidade de serviço, 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 o dia 31 (trinta e um) de março, exceto para os clientes afetados por eventos relativamente aos quais foi solicitada a classificação de evento excecional e cuja decisão da ARME ainda não tenha ocorrido;

   b) As situações pendentes de pagamento resultantes da alínea anterior devem ser creditadas aos comercializadores até 70 (setenta) dias após a última decisão da ARME sobre eventos excecionais relativa ao ano em causa;

   c) Os comercializadores devem creditar as compensações aos seus clientes na primeira fatura emitida após 30 (trinta) 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 50 (cinquenta) ECV, deve o mesmo seguir as disposições previstas no número 4 do Artigo 84º.

Artigo 81º

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 número 2 do Artigo 60º;

   b) No número 7 do Artigo 60º;

   c) No número 2 do Artigo 64º;

   d) No número 3 do Artigo 64º.

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 82º

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 83º

Direito de regresso entre operadores de redes e produtores

1. Para efeitos do exercício de alocação do direito de regresso entre redes, a responsabilidade pelas compensações calculadas de acordo com o Artigo 76º deve ser repartida entre a rede de transporte e a rede de distribuição de modo proporcional ao número ou à duração das interrupções, originadas em cada uma das redes.

2. Os pontos de entrega da rede de transporte à rede de distribuição e o método de cálculo da parcela do tempo total de interrupção imputável a rede de transporte 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.

3. A repartição referida no número anterior deverá ser também aplicada entre os respetivos operadores de redes e os produtores de energia elétrica.

Artigo 84º

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;

   b) Impossibilidade de aceder à instalação do cliente, caso o acesso se revele indispensável ao cumprimento das obrigações previstas no presente regulamento;

   c) Não disponibilização pelo reclamante, mesmo após solicitação, da informação indispensável ao tratamento das reclamações ou ao pagamento de compensações;

   d) Inobservância, pelo cliente ou reclamante, dos procedimentos definidos para solicitação de serviços ou apresentação de reclamações;

   e) Instalações eventuais;

   f) Outras situações em que os clientes afetados não diligenciem no sentido de permitir ao prestador de serviço o desenvolvimento das ações necessárias ao cumprimento das obrigações previstas no presente regulamento.

2. Para efeitos do disposto na alínea b) 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 ou subconcessão 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 VII - **Clientes com necessidades especiais e clientes prioritários**

SECÇÃO I - **Clientes com necessidades especiais**

Artigo 85º
Disposições gerais

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.

Artigo 86º
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 87º

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 demais clientes.

2. Os comercializadores devem apresentar à ARME, no prazo de 3 (três) meses após o início de cada período regulatório, do início da sua atividade ou quando a ARME o solicitar, as medidas referidas no número anterior.

SECÇÃO II - **Clientes prioritários**

Artigo 88º

Disposições gerais

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

   a) Estabelecimentos hospitalares, centros de saúde ou entidades que prestem serviços equiparados;

   b) Forças de segurança;

   c) Instalações de segurança nacional;

   d) Bombeiros;

   e) Proteção civil;

   f) Equipamentos dedicados à segurança e gestão do tráfego marítimo ou aéreo;

   g) Instalações penitenciárias;

   h) 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;

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.

Artigo 89º
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.

Artigo 90º
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 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 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 VIII - **Ressarcimento de Danos Elétricos**

Artigo 91º
Abrangência

1. As disposições deste Capítulo se aplicam, exclusivamente, aos casos de dano elétrico causado a equipamento instalado em consumidor atendida em tensão igual ou inferior a 1 (um) kV, classificada no subgrupo BTN ou BTE, do grupo BT.

2. Dano elétrico causado em equipamento instalado em consumidor atendido em tensão superior a 1 (um) kV, classificada no grupo MT ou AT, não tem critérios e condições para solicitação de ressarcimento regulados por este Regulamento.

3. O operador de rede, em suas normas e recomendações técnicas, deve orientar os clientes sobre as melhores formas de proteger suas instalações.

4. Não compete à ARME analisar os casos que tenham decisão judicial transitada em julgado, assim como as reclamações de ressarcimento por danos morais, lucros cessantes ou outros danos emergentes, o que não exclui a responsabilidade do operador de rede nesses casos.

5. Para o caso descrito no nº 2 deste artigo, não compete à ARME analisar os possíveis casos de pedido de ressarcimento que sejam denegados pelo operador de rede, o que não exclui a possibilidade de o consumidor recorrer às medidas de resolução de conflitos previstas neste regulamento.

Artigo 92º
Solicitação de Ressarcimento

1. O consumidor tem até 20 (vinte) dias, a contar da data provável da ocorrência do dano elétrico no equipamento, para solicitar o ressarcimento à operador de rede, de acordo com os procedimentos do MPQS.

2. No processo de ressarcimento, o operador de rede deve investigar a existência do nexo de causalidade, considerando inclusive os registos de ocorrências na sua rede de distribuição de energia.

3. No caso de deferimento, o operador de rede deve efetuar o ressarcimento por meio do pagamento em moeda corrente, conserto ou substituição do equipamento danificado em até 20 (vinte) dias, contados do vencimento do prazo ou da resposta, o que ocorrer primeiro.

Artigo 93º
Responsabilidades

1- O operador de rede responde, independentemente da existência de culpa, pelos danos elétricos causados a equipamentos elétricos instalados em unidades consumidoras.

2- O operador de rede só pode eximir-se do dever de ressarcir, quando:

a) Comprovar a inexistência de nexo causal;

b) O consumidor providenciar, por sua conta e risco, a reparação do(s) equipamento(s) sem aguardar o término do prazo para a verificação, salvo nos casos em que houver prévia autorização do operador de rede;

c) Comprovar que o dano foi ocasionado pelo uso incorreto do equipamento ou por defeitos gerados a partir do consumidor;

d) O prazo ficar suspenso por mais de 30 (trinta) dias consecutivos devido a pendências injustificadas do consumidor;

e) Comprovar a ocorrência de qualquer procedimento irregular, que tenha causado o dano reclamado, ou a religação do consumidor à revelia;

f) Comprovar que o dano reclamado foi ocasionado por interrupções associadas à emergência ou de calamidade pública decretada por órgão competente, desde que comprovadas por meio documental ao consumidor; ou

g) Antes da resposta do operador de rede, o solicitante manifestar a desistência em receber o ressarcimento pelo dano reclamado.

3- O operador de rede deve ter norma interna que contemple os procedimentos para ressarcimento de danos, segundo as disposições deste Regulamento, podendo inclusive estabelecer:

a) O credenciamento de oficinas de inspeção e reparo;

b) O aceite de orçamento de terceiros; e

c) A reparação de forma direta ou por terceiros sob sua responsabilidade.

4- A norma interna referida no ponto 3, é aprovado pela ARME, na sequência de proposta a apresentar pelas entidades que prestam os serviços de operação das redes, no prazo de noventa (90) dias após a data de entrada em vigor do presente regulamento.

CAPÍTULO IX - **Reporte de Informação**

SECÇÃO I - **Informação à ARME**

Artigo 94º
Recolha e registo de informação

1. Os operadores de redes e os comercializadores estão obrigados a proceder à recolha e registo da informação sobre qualidade de serviço necessária à verificação do cumprimento do regulamento, nas matérias que lhes são aplicáveis.

2. As entidades referidas no número anterior devem manter acessível, durante um período mínimo de cinco anos, a informação sobre qualidade de serviço necessária à verificação do cumprimento do regulamento.

Artigo 95º
Envio de informação à ARME

1. Os operadores de redes e os comercializadores estão obrigados a enviar à ARME 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 ARME são detalhados no MPQS devendo, salvo indicação em contrário, ser apresentados em formato eletrónico.

3. A informação referida no nº 1 deste artigo deve ser suficiente para dar cumprimento à obrigação prevista na legislação, no que respeita ao relatório sobre reclamações a apresentar à ARME pelas entidades.

SECÇÃO II - **Relatórios da Qualidade de Serviço**

Artigo 96º
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 serviço público que atue simultaneamente como operador de rede e que sirva um número de clientes inferior a 100.000 (cem mil) pode agregar no seu relatório as matérias referentes às duas atividades, discriminadas por atividade.

Artigo 97º
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) Caracterização quantitativa e qualitativa dos incidentes ocorridos nas suas redes, com impacto na continuidade de serviço, na qualidade da energia elétrica;

h) Caracterização detalhada de incidentes de grande impacto;

i) Número de reclamações recebidas, discriminado por temas;

j) Ações mais relevantes realizadas para a melhoria da qualidade de serviço;

k) 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) Caracterização quantitativa e qualitativa dos incidentes mais significativos, com impacto na continuidade de serviço, na qualidade da energia elétrica;

k) Caracterização detalhada de incidentes de grande impacto;

l) Número de reclamações recebidas, discriminado por temas;

m) Número de clientes prioritários registados nas respetivas redes, à data de 31 (trinta e um) de dezembro;

n) Número de clientes com necessidades especiais registados nas respetivas redes, à data de 31 (trinta e um) de dezembro;

o) 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;

p) Ações mais relevantes realizadas para a melhoria da qualidade de serviço;

q) 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 número 3 por:

a) Concelho;

b) Zona de qualidade de serviço e nível de tensão.

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 (trinta e um) de dezembro;

l) Número de clientes com necessidades especiais, à data de 31 (trinta e um) 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 98º

Publicação e envio à ARME dos relatórios da qualidade de serviço

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

Artigo 99º

Relatório da qualidade de serviço da ARME

1. A ARME publica anualmente a caracterização e a sua avaliação global da qualidade de serviço do setor elétrico, até 15 (quinze) de outubro.

2. A publicação referida no número anterior, querendo a ARME, poderá conter informação associada prevista noutros regulamentos da ARME.

CAPÍTULO X - **Resolução de Conflitos**

Artigo 100º

Disposições gerais

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

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

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

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

Artigo 101º

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 nº 1 deste artigo, a ARME pode promover, no quadro das suas competências específicas, a criação de centros de arbitragem.

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

Artigo 102º
Arbitragem necessária

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

Artigo 103º
Mediação e conciliação de conflitos

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

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

CAPÍTULO XI - **Disposições Finais**

Artigo 104º
Grupo de Acompanhamento do Regulamento da Qualidade de Serviço

1. A ARME 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 DNICE, dos serviços territorialmente competentes em matérias de natureza técnica no domínio da energia elétrica, dos operadores de redes, das associações de consumidores e especialistas nos domínios da qualidade de serviço e outros convidados pela ARME.

3. As reuniões do grupo de acompanhamento do Regulamento da Qualidade de Serviço são convocadas pela ARME sempre que esta o considere necessário.

Artigo 105º

Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço

O Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço é aprovado pela ARME e inclui disposições sobre as seguintes matérias:

a) Classificação de zonas de qualidade de serviço;

b) Registo e classificação das interrupções de fornecimento;

c) Método de cálculo dos indicadores de continuidade de serviço;

d) Informação a prestar no caso de incidentes de grande impacto;

e) Classificação de eventos excecionais;

f) Mecanismo de incentivo à melhoria da continuidade de serviço;

g) Planos de monitorização da qualidade da energia elétrica;

h) Medição da qualidade da energia elétrica na sequência de reclamações dos clientes;

i) Metodologia de cálculo de limites máximos das perturbações emitidas para a rede por instalações fisicamente ligadas às redes do SEP;

j) Envio de informação à ARME.

Artigo 106º

Documentos complementares

A deliberação da ARME que aprova os documentos complementares e as propostas previstas no presente regulamento reveste a forma de diretiva.

Artigo 107º

Recomendações e orientações da ARME

1. Sempre que o entenda necessário, a ARME pode formular recomendações e orientações genéricas aos agentes sujeitos à sua regulação.

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

3. Os agentes sujeitos à sua regulação que optem por não acolher as recomendações da ARME devem divulgá-lo publicamente, nomeadamente através das suas páginas na Internet.

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

Artigo 108º
Pareceres interpretativos da ARME

1. As entidades que integram o SEP podem solicitar à ARME pareceres interpretativos sobre a aplicação do presente regulamento.

2. Os pareceres emitidos nos termos do número anterior não têm caráter vinculativo.

Artigo 109º
Fiscalização da aplicação do regulamento

1. A fiscalização da aplicação do presente regulamento é da competência da ARME, 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 ARME e sempre que se considere necessário para assegurar a verificação das condições de funcionamento do SEP.

3. A ARME 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 ARME.

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

   a) Auditorias;

   b) Inspeções;

   c) Ações de cliente mistério.

Artigo 110º
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 ARME, 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 ARME.

Artigo 111º

Regime sancionatório

1. A violação das disposições estabelecidas no presente regulamento, incluindo o não pagamento tempestivo das compensações nele previstas, constitui contraordenação punível, nos termos do regime sancionatório do setor elétrico.

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 elétrico.

Artigo 112º

Aplicação no tempo

1. 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.

2. Até à implementação plena deste Regulamento de Qualidade de Serviço, é fundamental que os operadores de rede, os comercializadores de serviço público, os clientes e o regulador possam se adaptar ao cumprimento dos novos parâmetros do regulamento, bem como realizar ajustes de acordo com a evolução dos investimentos a serem realizados.

3. Assim, o presente regulamento prevê, um regime transitório de 4 (quatro) anos, correspondendo a:

   a) Período de adaptação de 2 (dois) anos a partir da entrada em vigor deste regulamento;

   b) Período de transição de 2 (dois) anos a partir do término do período de adaptação.

4. No período de adaptação devem ser realizados os seguintes procedimentos constantes deste RQS:

   a) Os operadores de rede e os comercializadores de serviços públicos ou as entidades que prestam esses serviços deverão implantar processos para apuração dos indicadores gerais e individuais de acordo com esse regulamento e enviá-los à ARME, durante todo o período;

   b) Os operadores de rede ou as entidades que prestam esses serviços deverão definir as zonas de qualidade em sua área de atendimento, para aprovação pela ARME;

   c) Os operadores de rede e os comercializadores de serviços públicos ou as entidades que prestam esses serviços deverão apresentar à ARME os Relatórios Anuais de Qualidade do Serviço;

d) Os operadores de rede os comercializadores de serviços públicos ou as entidades que prestam esses serviços deverão formar infraestrutura para atendimento às reclamações dos consumidores em relação à qualidade da energia elétrica;

e) Os operadores de rede e os comercializadores de serviços públicos ou as entidades que prestam esses serviços deverão atender os padrões de serviços de atendimento comercial;

f) Os operadores de rede e os comercializadores de serviços públicos ou as entidades que prestam esses serviços deverão realizar o atendimento das reclamações da qualidade de energia elétrica;

g) A ARME deve publicar, até o final do período, os valores das compensações por incumprimento de padrões de qualidade do serviço comercial.

5. Ao final do período de adaptação tem início o período de transição, onde, além das obrigações previstas no período anterior, devem ser realizados os seguintes procedimentos constantes deste RQS:

a) Os valores de SAIDI, SAIFI, Duração de Interrupções e Número de Interrupções devem ser publicados pelos operadores de rede e acompanhados pela ARME;

b) A ARME deve publicar, até o final deste período os valores padrões alvo para a continuidade de serviço e os restantes parâmetros de regulação da qualidade de serviço no setor elétrico;

c) Os indicadores gerais devem ser publicados pelos operadores de rede em seus sítios eletrônicos e demais meios de divulgação, mensalmente, em comparação com seus respetivos padrões.

d) Os operadores de rede e comercializadores deverão realizar o pagamento de compensações por incumprimento de padrões de serviços de atendimento comercial;

e) Ao final do período de adaptação, os operadores de rede deverão apresentar o Plano de Melhoria da Qualidade do Serviço, prevendo investimentos para a adequação gradativa dos indicadores aos padrões e visando o atendimento dos objetivos de longo prazo.

6. Ao final do período de transição tem início o período de entrada em Pleno Vigor do RQS, onde todos os artigos constantes devem ser observados, inclusive as penalidades por incumprimento.

Artigo 113°

Entrada em vigor

1 - O presente regulamento entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação, sem prejuízo do disposto no n° 2.

2 - As disposições que carecem de ser regulamentadas nos termos previstos no presente regulamento entram em vigor com a publicação da respetiva regulamentação.