

## DESPACHO N.º 12 917-A/2000

(IIª SÉRIE)

O Decreto-Lei N.º 182/1995, de 27 de Julho, que estabeleceu as bases de organização do Sistema Eléctrico Nacional (SEN) e os princípios que enquadram o exercício das actividades de produção, transporte e distribuição de energia eléctrica, definiu, no seu artigo 63º, a lista da regulamentação a publicar.

Nos termos do N.º 3 do citado artigo, a preparação e aprovação do Regulamento da Qualidade de Serviço é da competência da Direcção-Geral da Energia.

Dando cumprimento ao citado diploma legal, e na sequência do despacho N.º 47/2000, de 25 de Maio, do Ministro da Economia, a Direcção-Geral da Energia desencadeou o processo tendente à publicação do Regulamento da Qualidade de Serviço, tendo, na sua preparação, sido consultadas as direcções regionais do Ministério da Economia, o Instituto do Consumidor, a Entidade Reguladora do Sector Eléctrico e outras empresas e entidades relevantes do sector.

Os contributos das entidades consultadas foram considerados no diploma que agora se aprova. O presente Regulamento, sendo inovador no contexto da regulamentação do sector eléctrico, constitui um primeiro passo no sentido de assegurar uma efectiva melhoria da qualidade do serviço electricidade e de controlo e monitorização da sua evolução, devendo ser entendido como o início de um processo evolutivo, sujeito a futuras revisões e melhorias, uma vez conhecidos e ponderados os resultados da sua aplicação.

As compensações previstas visam dar um sinal económico às entidades, levando-as a melhorar a qualidade do serviço prestado e o seu relacionamento com o consumidor.

Por outro lado, o desfasamento entre a data de publicação e a sua aplicação integral visa permitir que as empresas adoptem os procedimentos necessários para o seu cumprimento, sem pôr em risco o necessário equilíbrio da sua actividade.

Reconhecendo-se o interesse na publicação deste Regulamento, e não existindo no quadro dos Estados membros da União Europeia uma vasta experiência neste domínio, entendeu-se que o normativo agora publicado deveria reflectir de uma forma harmonizada os condicionalismos expostos. No uso da competência que me foi dada pelo N.º 3 do artigo 63º do Decreto-Lei N.º 182/1995, de 27 de Julho, aprovo o Regulamento da Qualidade de Serviço, que constitui o anexo do presente despacho e que dele fica a fazer parte integrante.

23 de Junho de 2000. - O Director-Geral, *Hermínio Cravo Rodrigues Moreira*.

ANEXO:  
Regulamento da Qualidade de Serviço

# **CAPÍTULO I**

## ***Disposições gerais***

### **SECÇÃO I**

*Objecto, campo de aplicação e definições*

#### **Artigo 1º**

**Objecto**

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

#### **Artigo 2º**

**Campo de aplicação**

- 1 - As disposições do presente Regulamento aplicam-se às seguintes actividades:
  - a) Fornecimento de energia eléctrica aos clientes do SEP;
  - b) Fornecimento de energia eléctrica a entidades titulares de licença vinculada de distribuição, adiante designadas por distribuidores vinculados;
  - c) Prestação de serviços de transporte e distribuição de energia eléctrica pelas entidades do SEP;
  - d) Produção e utilização de energia eléctrica por entidades com instalações fisicamente ligadas ao SEP.
- 2 - Estão abrangidas pelas disposições deste Regulamento as seguintes entidades:
  - a) A entidade concessionária da rede nacional de transporte (RNT);
  - b) Os distribuidores vinculados;
  - c) Os clientes do SEP;
  - d) Os produtores do sistema eléctrico independente (SEI) e os clientes não vinculados, com instalações fisicamente ligadas às redes do SEP.
- 3 - Excluem-se do presente Regulamento as situações de incumprimento dos padrões de qualidade originadas por casos fortuitos ou de força maior.
- 4 - Para efeitos deste Regulamento, consideram-se casos fortuitos ou de força maior, nomeadamente, os que resultem da ocorrência de greve geral, alteração da ordem pública, incêndio, terramoto, inundação, vento de intensidade excepcional, descarga atmosférica directa, sabotagem, malfeitoria e intervenção de terceiros devidamente comprovada.

#### **Artigo 3º**

**Definições**

Para efeitos de aplicação do presente Regulamento, consideram-se as definições constantes do anexo N.º 1, bem como as da Norma Portuguesa NP EN 50 160.

### **SECÇÃO II**

***Princípios gerais***

#### **Artigo 4º**

**Generalidades**

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

- 6 - As disposições de natureza técnica de qualidade da onda de tensão deste Regulamento aplicam-se, com as devidas adaptações, aos produtores do SEI com instalações fisicamente ligadas ao SEP.
- 7 - Na sua qualidade de utilizadores das redes do SEP, são conferidos aos produtores do SEI os direitos relativos às disposições de continuidade de serviço.
- 8 - Os anexos N.º 1, N.º 2 e N.º 3 fazem parte integrante do presente Regulamento.

#### Artigo 5º Padrões de qualidade

Os padrões de qualidade de serviço podem ser de natureza:

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

#### Artigo 6º Minimização dos riscos

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

#### Artigo 7º Verificação da qualidade

- 1 - A verificação do cumprimento dos padrões de natureza técnica será feita com base num plano anual de monitorização, que permita identificar eventuais áreas de melhoria.
- 2 - A concessionária da RNT e os distribuidores vinculados apresentarão à Direcção-Geral da Energia (DGE), até ao final do mês de Novembro de cada ano, para aprovação, uma proposta de plano de monitorização para o ano seguinte, a qual deverá prever a realização de medições numa amostra significativa de pontos da rede.
- 3 - Os planos referidos no número anterior, uma vez aprovados pela DGE, serão por esta entidade remetidos à Entidade Reguladora do Sector Eléctrico (ERSE) para efeitos de fiscalização do seu cumprimento.
- 4 - Sempre que haja reclamações dos clientes, as entidades do SEP, mencionadas no N.º 2, efectuarão as medições complementares às previstas no plano anual de monitorização que se venham a revelar necessárias.
- 5 - A concessionária da RNT e os distribuidores vinculados deverão suportar todos os custos de investigação decorrentes de reclamações de clientes relativas à qualidade da onda de tensão.
- 6 - Quando se verifique que os requisitos mínimos de qualidade são observados, ou não o são por razões imputáveis ao reclamante, a entidade reclamada deve ser reembolsada pelo cliente dos custos referidos no número anterior, até ao valor limite a publicar anualmente pela ERSE.
- 7 - Os clientes têm o direito de instalar, por sua conta, sistemas de registo de medida da qualidade de serviço devidamente selados e calibrados.
- 8 - Os registos produzidos pelos sistemas referidos no número anterior, objecto de instalação e selagem por acordo escrito entre ambas as partes, constituem meio de prova nas reclamações referidas no N.º 4.

#### Artigo 8º Classificação de zonas

- 1 - Os padrões de qualidade de serviço a observar pelos distribuidores vinculados podem variar de acordo com as zonas geográficas estabelecidas no número seguinte.

- 2 - Para efeitos de aplicação deste Regulamento, estabelece-se a seguinte classificação de zonas:
  - a) Zona A - localidades com mais 25 mil clientes;
  - b) Zona B - localidades com um número de clientes compreendido entre 5 mil e 25 mil;
  - c) Zona C - os restantes locais.
- 3 - A caracterização das zonas geográficas deverá manter-se estável por períodos não inferiores a cinco anos.
- 4 - A delimitação das localidades, em caso de dúvida, será obtida junto das respectivas autarquias.

### SECÇÃO III *Responsabilidades*

#### Artigo 9º Responsabilidade do sistema eléctrico de serviço público

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

#### Artigo 10º

##### Responsabilidade de entidades exteriores ao serviço eléctrico de serviço público

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

#### Artigo 11º

##### Obrigações dos produtores

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

#### Artigo 12º

##### Obrigações dos clientes

- 1 - As instalações dos clientes não devem produzir perturbações na rede do SEP que excedam os padrões estabelecidos para os indicadores de qualidade de serviço definidos no presente Regulamento ou que excedam o estabelecido nos contratos de fornecimento de energia eléctrica.
- 2 - A entidade do SEP responsável pelo fornecimento ou entrega de energia eléctrica a um cliente pode interromper o serviço prestado quando a gravidade da situação o justifique ou quando o cliente não elimine, nos prazos referidos no número seguinte, as causas das perturbações emitidas, dando conhecimento do facto à DGE e à ERSE.
- 3 - Os prazos para a regularização da situação deverão ser objecto de acordo entre a referida entidade do SEP e o cliente ou, na falta de acordo, ser submetidos a arbitragem.

## **CAPÍTULO II** ***Continuidade de serviço***

SECÇÃO I  
*Qualidade geral*

Artigo 13º  
Interrupções

1 - O fornecimento de energia eléctrica, bem como a prestação do serviço de transporte e distribuição, podem ser interrompidos por:

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

2 - As interrupções referidas no número anterior estão caracterizadas no Regulamento das Relações Comerciais.

Artigo 14º  
Indicadores gerais

1 - A entidade concessionária da RNT procederá, anualmente, à caracterização da continuidade de serviço da rede que explora, devendo para o efeito determinar os seguintes indicadores gerais:

- a) Energia não fornecida, em megawatts por hora;
- b) Tempo de interrupção equivalente, em minutos;
- c) Frequência média de interrupções do sistema;
- d) Duração média das interrupções do sistema, em minutos;
- e) Tempo médio de reposição de serviço do sistema, em minutos.

2 - Cada entidade titular de licença vinculada de distribuição procederá, anualmente, à caracterização da continuidade de serviço das redes que explora, devendo para o efeito determinar os seguintes indicadores gerais, para as diversas redes:

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

- a) Tempo de interrupção equivalente da potência instalada (TIEPI), em horas por ano;
- b) Frequência média de interrupções do sistema;
- c) Duração média das interrupções do sistema, em minutos.

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

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

Artigo 15º  
Padrões para as redes de média tensão

O indicador TIEPI, referente a interrupções longas, não abrangidas pelo N.º 1 do artigo 13º, não deverá exceder os seguintes valores anuais (MT):

TIEPI

(horas por ano)

	MT
Zona A.....	3
Zona B.....	6
Zona C.....	24

## SECÇÃO II

### Qualidade individual

#### Artigo 16º

#### Indicadores individuais

A entidade concessionária da RNT e os distribuidores vinculados devem determinar, anualmente e numa amostra significativa de pontos de entrega, os seguintes indicadores individuais de continuidade de serviço:

- Frequência das interrupções;
- Duração total das interrupções, em minutos.

#### Artigo 17º

#### Padrões para as diversas redes

1 - Nas redes de muito alta tensão (MAT), as interrupções longas, não abrangidas pelo N.º 1 do artigo 13º, não deverão exceder, por ano e por ponto de entrega, os seguintes valores:  
Número e duração das interrupções

	MAT
Número de interrupções por ano.....	3
Duração total das interrupções (horas por ano).....	1

2 - Nas redes de alta tensão (AT), média tensão (MT) e baixa tensão (BT), as interrupções longas, não abrangidas pelo N.º 1 do artigo 13º, não deverão exceder, por ano e por ponto de entrega, os valores constantes dos seguintes quadros:

#### Número de interrupções por ano

	AT	MT	BT
Zona A	8	8	12
Zona B		20	26
Zona C		40	46

#### Duração total das interrupções

(horas por ano)

	AT	MT	BT
Zona A	4	4	6
Zona B		8	10
Zona C		20	25

## **CAPÍTULO III**

### **Qualidade da onda de tensão**

#### Artigo 18º Características da tensão

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

- a) Em BT e MT, o disposto na norma NP EN 50 160;
- b) Em AT e MAT, o disposto no anexo N.º 2.

#### Artigo 19º Medições e registos

1 - A entidade concessionária da RNT procederá, anualmente, à caracterização da tensão na rede que explora, em conformidade com o plano de monitorização referido no artigo 7º, devendo, para o efeito, efectuar medições que permitam determinar valores indicativos, nos pontos de entrega de energia eléctrica seleccionados, das seguintes características da tensão:

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

2 - Cada um dos distribuidores vinculados procederá, anualmente, em conformidade com o plano de monitorização referido no artigo 7º, à caracterização da tensão na rede que explora, devendo obter registos que permitam:

- a) Determinar valores das características da tensão referidas no N.º 1, medidos nos barramentos das subestações de AT-MT;
- b) Determinar a variação do valor eficaz da tensão em relação à:  
Tensão declarada ( $U_c$ ) nas entregas em MT, podendo a medição ser feita em BT;  
Tensão nominal ( $U_n$ ) nos quadros de BT dos postos de transformação.

## **CAPÍTULO IV**

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

#### Artigo 20º Planos de melhoria da qualidade de serviço de natureza técnica

1 - A entidade concessionária da RNT ou os distribuidores vinculados podem declarar à DGE a existência de dificuldades pontuais para cumprimento dos padrões de qualidade geral ou individual fixados neste Regulamento.

2 - Para os efeitos do número anterior, devem aquelas entidades .submeter à aprovação da DGE um plano de melhoria da qualidade de serviço devidamente calendarizado e orçamentado.

3 - A DGE aprovará os planos referidos no número anterior, ouvida a ERSE, entidade responsável pela fiscalização do seu cumprimento.

4 - O plano referido no N.º 2 deverá ser executado dentro dos prazos aprovados, salvo se o incumprimento desses prazos resultar de razões não imputáveis à concessionária da RNT ou aos distribuidores vinculados.

5 - Durante a execução do plano, ou no prazo máximo de dois anos estabelecido para esse fim, não se aplicarão, nas zonas e pontos de entrega por ele abrangidos, desde que o mesmo tenha sido aprovado pela DGE, as consequências do incumprimento dos padrões de qualidade de serviço, tanto individual como geral.

6 - Os custos de investimento associados ao desenvolvimento destes planos são recuperados através das tarifas de uso da respectiva rede nos termos do Regulamento Tarifário.

## **CAPÍTULO V**

### ***Disposições de natureza comercial***

#### **SECÇÃO I**

##### *Qualidade geral*

#### **SUBSECÇÃO I**

##### **Atendimento**

#### **Artigo 21º**

##### **Condições gerais de atendimento**

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

#### **Artigo 22º**

##### **Modalidades de atendimento**

1 - Para efeitos do disposto no artigo anterior, os distribuidores vinculados em baixa tensão devem adoptar, entre outras, as seguintes modalidades de atendimento:

- a) Centros de atendimento;
- b) Atendimento telefónico.

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

#### **Artigo 23º**

##### **Centros de atendimento**

1 - Os centros de atendimento referidos na alínea a) do N.º 1 do artigo anterior devem dispor de meios humanos e materiais que garantam um atendimento eficaz.

2 - Os centros de atendimento devem permitir um relacionamento comercial que inclua a possibilidade de proceder à celebração de contratos, à realização de pagamentos, à requisição de serviços, à apresentação de reclamações, à comunicação de avarias e à obtenção de informações.

#### **Artigo 24º**

##### **Atendimento telefónico**

1 - Os sistemas de atendimento telefónico, referidos na alínea b) do N.º 1 do artigo 22º, devem ser dimensionados de forma a assegurar um atendimento eficaz.

2 - O atendimento telefónico deve permitir um relacionamento comercial completo, ressalvadas as situações de obrigatoriedade de atendimento presencial.

3 - O atendimento telefónico referido nos números anteriores é de utilização gratuita.

4 - Os distribuidores vinculados devem igualmente dispor de linhas telefónicas de atendimento permanente para a comunicação de avarias e de situações de emergência.

#### **SUBSECÇÃO II**

##### **Informação aos clientes**

#### **Artigo 25º**

##### **Cumprimento do dever de informação**

1 - Os distribuidores vinculados devem assegurar aos interessados informação rigorosa e actualizada, designadamente sobre as seguintes matérias:

- a) Contratos de fornecimento;
- b) Opções tarifárias à disposição dos clientes, bem como aconselhamento, sobre as opções mais convenientes, tendo em conta as informações que estes possam prestar sobre os equipamentos e respectiva utilização previstos para as suas instalações;
- c) Serviços disponíveis;



- d) Apresentação e tratamento de reclamações;
  - e) Padrões de qualidade de serviço e eventuais compensações devidas ao cliente pelo seu incumprimento;
  - f) Modalidades de facturação e pagamento;
  - g) Acesso aos serviços do distribuidor vinculado, designadamente aos centros de atendimento e de atendimento telefónico;
  - h) Factos imputáveis aos clientes que podem justificar a suspensão do fornecimento de energia eléctrica e encargos associados à reposição do serviço;
  - i) Procedimentos em caso de mora no pagamento das facturas de energia eléctrica;
  - j) Procedimentos sobre a resolução de conflitos.
- 2 - Os distribuidores vinculados devem ainda assegurar aos interessados informação completa sobre as condições técnicas e comerciais associadas ao estabelecimento de ligações à rede.
- 3 - Sempre que ocorram alterações nas condições de prestação do serviço de fornecimento de energia eléctrica, designadamente sobre as matérias referidas no N.º 1, os distribuidores vinculados devem promover a sua divulgação prévia junto dos seus clientes.
- 4 - Os distribuidores vinculados devem igualmente promover a divulgação das tarifas em vigor.
- 5 - Sempre que se verifiquem interrupções de fornecimento de energia eléctrica em resultado de avarias na rede, os distribuidores vinculados devem, quando solicitados, informar os clientes sobre as causas da interrupção, bem como a hora prevista para a reposição de serviço.

#### Artigo 26º Publicações

- 1 - Os distribuidores vinculados devem publicar folhetos informativos, designadamente sobre as seguintes matérias:
- a) Contratação do fornecimento de energia eléctrica;
  - b) Segurança na utilização de electricidade;
  - c) Utilização eficiente de electricidade;
  - d) Compensação do factor de potência;
  - e) Actuação em caso de falha do fornecimento de energia eléctrica;
  - f) Padrões individuais de qualidade de serviço, bem como as compensações associadas ao seu incumprimento;
  - g) Clientes com necessidades especiais;
  - h) Utilização de estimativas de consumo para efeitos de facturação;
  - i) Apresentação e tratamento de reclamações;
  - j) Leitura de contadores pelos clientes;
  - k) Modalidades de facturação e pagamento.
- 2 - As publicações referidas no número anterior devem ser elaboradas considerando a especificidade dos diferentes tipos de clientes a que se destinam.
- 3 - Para efeitos dos números anteriores, os distribuidores vinculados devem consultar as associações de consumidores, de âmbito nacional e de interesse genérico e de interesse específico para o sector eléctrico, sobre o conteúdo das publicações, quando o mesmo diga respeito a direitos e deveres dos consumidores.
- 4 - As publicações referidas nos números anteriores são de distribuição gratuita e devem estar acessíveis aos clientes dos distribuidores vinculados, no prazo máximo de seis meses após a entrada em vigor deste Regulamento.
- 5 - Os distribuidores vinculados devem enviar à ERSE um exemplar de cada uma das publicações disponibilizadas aos seus clientes.

**SUBSECÇÃO III**  
Clientes com necessidades especiais

**Artigo 27º**  
Clientes com necessidades especiais

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

**Artigo 28º**  
Registo dos clientes com necessidades especiais

- 1 - Os distribuidores vinculados ficam obrigados a manter actualizado um registo dos clientes com necessidades especiais, devendo a solicitação de registo ser da iniciativa e da exclusiva responsabilidade dos clientes com necessidades especiais.
- 2 - A solicitação de registo deve ser acompanhada de documentos autênticos ou autenticados, que comprovem que os clientes se encontram nas condições referidas nos N.º 1 ou N.º 2 do artigo anterior.
- 3 - Nos casos de incapacidade temporária, o registo tem a validade máxima de um ano, devendo ser renovado ao fim desse período caso se mantenha a situação que justificou a sua aceitação.

**Artigo 29º**  
Deveres para com os clientes com necessidades especiais

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

**SUBSECÇÃO IV**  
Indicadores gerais e avaliação da satisfação dos clientes

**Artigo 30º**  
Indicadores gerais e respectivos padrões

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

Indicadores gerais de qualidade de serviço	Padrões (em percentagem)
--	-----------------------------

Orçamentos de ramais e chegadas de Baixa Tensão elaborados no prazo máximo de 20 dias úteis	<b>95</b>
Ramais e chegadas de Baixa Tensão executados no prazo máximo de 30 dias úteis	<b>95</b>
Ligações à rede de instalações de Baixa Tensão executadas no prazo máximo de 2 dias úteis, após a celebração do contrato de fornecimento de energia eléctrica	<b>90</b>
Atendimentos com tempos de espera até trinta minutos nos centros de atendimento	<b>90</b>
Atendimentos com tempos de espera até sessenta segundos no atendimento telefónico centralizado	<b>75</b>
Clientes com tempo de reposição de serviço até quatro horas, na sequência de interrupções de fornecimento acidentais	<b>80</b>
Reclamações apreciadas e respondidas até 20 dias úteis	<b>95</b>
Pedidos de informação, apresentados por escrito, respondidos até 20 dias úteis	<b>90</b>
Clientes de Baixa Tensão cujo contador tenha sido objecto de pelo menos uma leitura, durante o último ano civil	<b>98</b>

### Artigo 31º Cálculo dos indicadores gerais

O cálculo dos indicadores gerais do relacionamento comercial deve ser efectuado de acordo com o estabelecido no anexo N.º 3 do presente Regulamento.

### Artigo 32º Avaliação do grau de satisfação dos clientes

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

## SECÇÃO II *Qualidade individual*

### Artigo 33º Exercício do direito à informação

- 1 - Os clientes do SEP têm o direito de solicitar ao seu distribuidor de energia eléctrica, informações sobre aspectos técnicos ou comerciais relacionados com o fornecimento de energia eléctrica, bem como sobre os serviços conexos.
- 2 - Os pedidos de informação podem ser apresentados das seguintes formas:
  - a) Pessoalmente, nos centros de atendimento;
  - b) Pelo telefone, através do serviço de atendimento telefónico;
  - c) Por carta ou fax, dirigidos aos serviços indicados pelo distribuidor;
  - d) Por outros meios de comunicação disponibilizados pelo distribuidor.
- 3 - Os distribuidores vinculados devem responder aos pedidos de informação formulados pelos seus clientes, no prazo máximo de 20 dias úteis após a data da recepção.
- 4 - No caso de não ser possível responder ao pedido de informação no prazo indicado no número anterior, o cliente deve ser informado das diligências em curso para atender o pedido, do prazo previsto para envio da resposta e, sempre que possível, do nome do funcionário encarregado do assunto ou qualquer outra referência que permita tornar mais fáceis futuros contactos.

Artigo 34º  
Visitas às instalações dos clientes

- 1 - A marcação de visitas às instalações dos clientes deve ser efectuada por acordo entre o distribuidor vinculado e o cliente.
- 2 - Na marcação das visitas às instalações dos clientes deve ser fixado um intervalo de tempo, com a duração máxima de três horas, durante o qual deve ocorrer a visita.
- 3 - O cliente e o distribuidor vinculado podem, por acordo, alterar a data e o horário de visitas, anteriormente acordados.
- 4 - O cliente deve ser, previamente, informado de todos os encargos associados à realização da visita que lhe sejam imputáveis.
- 5 - No caso do cliente não se encontrar nas suas instalações durante o período acordado para a realização da visita, o distribuidor vinculado pode exigir-lhe o pagamento de uma quantia relativa à deslocação efectuada, cujo valor é fixado anualmente pela ERSE, mediante proposta dos distribuidores vinculados.
- 6 - O disposto no presente artigo não se aplica à realização de leituras durante o ciclo normal de leitura nem às intervenções referidas no artigo seguinte.

Artigo 35º  
Avarias na alimentação individual dos clientes

- 1 - Os distribuidores vinculados, sempre que tenham conhecimento da ocorrência de avarias na alimentação individual de energia eléctrica dos seus clientes, devem iniciar a sua reparação nos prazos máximos indicados no número seguinte.
- 2 - Os prazos máximos para início da intervenção, contados a partir do momento em que é efectuada a comunicação da avaria ao distribuidor vinculado, são os seguintes:
  - a) Para os clientes de BT, quatro horas nas zonas tipo A e B e cinco horas nas zonas tipo C;
  - b) Para os restantes clientes, quatro horas.
- 3 - Para efeitos do número anterior, os prazos máximos fixados para início da intervenção, quando se trate de avarias comunicadas pelos clientes de baixa tensão fora do período das 8 às 23 horas, começam a contar a partir das 8 horas da manhã seguinte.
- 4 - Sempre que o cliente comunique uma interrupção do fornecimento de energia eléctrica, o distribuidor vinculado, tendo por base a informação que o cliente lhe possa prestar, deve, de acordo com o folheto informativo previsto na alínea e) do artigo 26º, informá-lo sobre a actuação mais adequada à situação.
- 5 - No caso de se verificar que a avaria comunicada ao distribuidor vinculado se situa na instalação de utilização do cliente e é da sua responsabilidade, o distribuidor vinculado pode exigir-lhe o pagamento de uma quantia relativa à deslocação efectuada, cujo valor é fixado anualmente pela ERSE, mediante proposta dos distribuidores vinculados.
- 6 - Para efeitos do presente artigo, considera-se que a alimentação individual consiste na infraestrutura eléctrica que termina na origem da instalação de utilização do cliente por onde transita em exclusivo a energia eléctrica nela consumida.

Artigo 36º  
Retoma do fornecimento

- 1 - Os factos imputáveis aos clientes que podem conduzir à suspensão do fornecimento são os definidos no Regulamento de Relações Comerciais.
- 2 - Ultrapassada a situação que deu origem à suspensão do fornecimento, e efectuados todos os pagamentos determinados legalmente, o distribuidor vinculado deve retomar o fornecimento de energia eléctrica, dentro dos seguintes prazos máximos:
  - a) Até às 17 horas do dia útil seguinte àquele em que se verificou a regularização da situação, no caso dos clientes de baixa tensão;
  - b) No período de oito horas a contar do momento de regularização da situação, para os restantes clientes.
- 3 - Os clientes de baixa tensão podem solicitar uma reposição de serviço urgente, a realizar nos prazos máximos referidos na alínea a) do N.º 2 do artigo anterior contados a partir do momento em que se verificou a regularização da situação, mediante o pagamento de uma quantia cujo valor é fixado anualmente pela ERSE, sob proposta dos distribuidores vinculados.

4 - Os prazos e períodos indicados no N.º 2 e N.º 3, não se aplicam aos casos em que a retoma do fornecimento obrigue a intervenções técnicas especiais, que se tenham tornado necessárias em resultado de actuações anteriores do distribuidor vinculado, destinadas a garantir a suspensão do fornecimento, designadamente dessoldagem de caixas de coluna ou religação à rede de instalações de utilização.

**Artigo 37º**  
Indicadores individuais e respectivos padrões

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

<b>Indicadores individuais</b>	<b>Referência</b>	<b>Padrões</b>
Visitas às instalações dos clientes	Artigo 34.º, n.º 2	Cumprimento do intervalo de 3 horas combinado para a realização da visita
Assistência técnica após comunicação, pelo cliente, de avaria na sua alimentação individual de energia eléctrica	Artigo 35.º, n.º 2	Início da intervenção nos seguintes prazos máximos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clientes de Baixa Tensão - zonas A e B – quatro horas; zonas C – cinco horas</li> <li>• Restantes clientes - quatro horas</li> </ul>
Retoma do fornecimento de energia eléctrica após suspensão do serviço por facto imputável ao cliente	Artigo 36.º, n.º 2	Retoma do fornecimento nos seguintes prazos máximos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Até às 17 horas do dia seguinte àquele em que se verificou a regularização da situação, no caso dos clientes de BT</li> <li>• No período de oito horas, a contar do momento de regularização da situação, para os restantes clientes</li> </ul>
Tratamento de reclamações relativas a facturação ou cobrança	Artigo 41.º	No prazo máximo de 20 dias úteis: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicação da apreciação da reclamação ou da decisão de suspender o prazo de pagamento da factura</li> <li>• Proposta de realização de uma reunião destinada a promover o esclarecimento do assunto</li> </ul>
Tratamento de reclamações relativas às características técnicas da tensão	Artigo 41.º	Resposta ou visita às instalações do cliente, no prazo máximo de 20 dias úteis
Tratamento de reclamações relativas ao funcionamento do equipamento de contagem	Artigo 41.º	Visita às instalações do cliente no prazo máximo de 20 dias úteis

2 - Os padrões estabelecidos no número anterior devem integrar, de forma expressa, o clausulado dos contratos de fornecimento de energia eléctrica.

3 - Em caso de inobservância do número anterior, considera-se que os padrões previstos neste artigo fazem parte integrante dos respectivos contratos.

## **CAPÍTULO VI**

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

#### Artigo 38º Elaboração

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

#### Artigo 39º Teor dos relatórios

- 1 - O relatório da entidade concessionária da RNT deverá incluir, nomeadamente, informação sobre as seguintes matérias:
  - a) Indicadores referidos nos números 1 do artigo 14º e artigo 19º
  - b) Número e natureza das reclamações apresentadas por outras entidades do SEP ou por clientes não vinculados, discriminadas por entidade;
  - c) Descrição das acções mais relevantes realizadas no ano anterior para a melhoria da qualidade de serviço ;
  - d) Relato do progresso dos planos de melhoria em curso, incluindo as justificações para os eventuais desvios verificados.
- 2 - Os relatórios dos distribuidores vinculados deverão incluir, nomeadamente, informação sobre as seguintes matérias:
  - a) Valores dos indicadores referidos nos números 2 do artigo 14º e artigo 19º e no artigo 30º;
  - b) Número total de reclamações;
  - c) Número e montante total das compensações pagas aos clientes por incumprimento dos padrões individuais de qualidade de serviço;
  - d) Resultados de inquéritos ou estudos de imagem destinados a avaliar o grau de satisfação dos seus clientes;
  - e) Número e natureza das reclamações apresentadas por outras entidades do SEP ou por clientes não vinculados, discriminadas por entidade;
  - f) Número de clientes registados, com necessidades especiais, e iniciativas realizadas para a melhoria do seu relacionamento comercial com este tipo de clientes;
  - g) Descrição das acções mais relevantes realizadas no ano anterior para a melhoria da qualidade de serviço;
  - h) Relato do progresso dos planos de melhoria em curso, incluindo as justificações para os eventuais desvios verificados.
- 3 - A informação referida no N.º 2 deve, sempre que possível, ser publicada de forma discriminada por zona, de acordo com a classificação estabelecida no artigo 8º, e por nível de tensão.

#### Artigo 40º Publicação

- 1 - A entidade concessionária da RNT e os distribuidores vinculados devem, até ao final do mês de Maio, publicar os relatórios da qualidade de serviço, enviar um exemplar à DGE, à ERSE e ao Instituto do Consumidor e colocá-los à disposição das associações de consumidores e do público em geral utilizando, designadamente, as novas tecnologias de informação.
- 2 - No âmbito das actividades de verificação da aplicação do presente Regulamento, a ERSE publicará, anualmente, um relatório da qualidade de serviço relativo às actividades de transporte e distribuição de energia eléctrica.

## **CAPÍTULO VII**

### ***Reclamações***

#### Artigo 41º Apresentação de reclamações

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

#### Artigo 42º Resposta às reclamações

- 1 - A entidade reclamada deverá responder num prazo de 20 dias úteis contados a partir da data de recepção da reclamação.
- 2 - No caso de não ser possível dar resposta à reclamação no prazo indicado no número anterior, o reclamante deve ser informado das diligências em curso para atender à reclamação, no prazo estabelecido, e, sempre que possível, do nome do funcionário encarregado do assunto ou de qualquer outra referência que permita facilitar futuros contactos.

#### Artigo 43º Recurso

Sem prejuízo de outros meios legais de reclamação ou recurso existentes, se a resposta das entidades à aplicação deste Regulamento não for satisfatória e o cliente reclamante considerar não estarem acautelados os seus direitos, pode reclamar junto da ERSE.

## **CAPÍTULO VIII**

### ***Compensações***

#### Artigo 44º Obrigação de compensar os clientes

- 1 - Sempre que se verifique o incumprimento dos valores indicados no artigo 17º para os padrões individuais de qualidade relativos à continuidade de serviço, os distribuidores vinculados devem pagar aos seus clientes as compensações fixadas no N.º 1 do artigo 45º
- 2 - Sempre que se verifique o incumprimento dos padrões individuais de qualidade de natureza comercial definidos no artigo 37º, os distribuidores vinculados devem pagar aos seus clientes as compensações fixadas no N.º 4 do artigo 45º
- 3 - Para efeitos dos números anteriores, a compensação a que o cliente considere ter direito deve ser solicitada ao distribuidor vinculado nos 30 dias úteis subsequentes à data em que se verificaram os factos que a justificam.
- 4 - A apresentação sucessiva de reclamações sobre um mesmo assunto só pode ter efeitos cumulativos, para efeitos de pagamento de compensações, desde que tenham sido ultrapassados os prazos estabelecidos neste Regulamento para resposta às reclamações anteriormente apresentadas.

Artigo 45º  
Valor das compensações

1 - Sem prejuízo do estabelecimento de valores mais elevados nos contratos de fornecimento de energia eléctrica, o não cumprimento dos padrões individuais de qualidade referidos no artigo 17º implica o pagamento de compensações,  $C_1$  e  $C_2$ , aos clientes afectados, calculadas da seguinte forma:

a) Quando se ultrapasse o número de interrupções:

$C_1 = [(NI - NI_p)/NI_p] \times$  factor de valorização, em que:

NI = número de interrupções longas, não abrangidas pelo N.º 1 do artigo 13º, no ponto de entrega reportado ao último ano de calendário ou ao período que decorreu desde o último pagamento relativo ao incumprimento de qualquer dos padrões referidos no artigo 17º;

$NI_p$  = valor padrão do número de interrupções longas não abrangidas pelo N.º 1 do artigo 13º;

Factor de valorização - definido no N.º 3 deste artigo;

b) Quando se ultrapasse a duração total das interrupções:

$C_2 [(DI - DI_p)/DI_p] \times$  factor de valorização, em que:

DI = duração total, em horas, das interrupções longas, não abrangidas pelo N.º 1 do artigo 13º, no ponto de entrega reportada ao último ano de calendário ou ao período que decorreu desde o último pagamento relativo ao incumprimento de qualquer dos padrões referidos no artigo 17º;

$DI_p$  = valor padrão, em horas, da duração das interrupções acidentais longas, não abrangidas pelo N.º 1 do artigo 13º;

Factor de valorização - definido no N.º 3 deste artigo.

2 - Quando se verifique o incumprimento dos dois padrões indicados no número anterior, será paga a compensação mais elevada.

3 - O factor de valorização referido no N.º 1 corresponde aos valores a seguir mencionados:

a) 6000\$, no caso de clientes de baixa tensão, com uma potência contratada inferior ou igual a 20,7 kVA;

b) 10 000\$, para os restantes clientes de baixa tensão;

c) 30 000\$, para os restantes clientes.

4 - Sem prejuízo do estabelecimento de valores mais elevados nos contratos de fornecimento de energia eléctrica, o não cumprimento dos padrões individuais de qualidade de natureza comercial referidos no artigo 37º implica, para qualquer deles, o pagamento de uma compensação aos clientes afectados nos seguintes montantes:

a) 3000\$, no caso de clientes de baixa tensão, com uma potência contratada inferior ou igual a 20,7 kVA;

b) 5000\$, para os restantes clientes de baixa tensão;

c) 15 000\$, para os restantes clientes.

Artigo 46º  
Pagamento das compensações

1 - As compensações que sejam devidas por aplicação do N.º 1 e N.º 2 do artigo 44º devem ser creditadas a favor do cliente na primeira factura que seja emitida após terem decorrido 15 dias úteis contados a partir da data da confirmação pelo distribuidor vinculado do incumprimento do respectivo padrão individual de qualidade.

2 - O disposto no presente artigo não prejudica a possibilidade de ser acordado outro regime de pagamento entre o distribuidor vinculado e o cliente.

Artigo 47º  
Situações que excluem o pagamento das compensações

Os distribuidores vinculados não são obrigados a compensar os seus clientes nas seguintes situações:

a) Casos fortuitos ou de força maior;

b) Impossibilidade de aceder às instalações do cliente, caso o acesso se revele indispensável ao cumprimento dos padrões individuais de qualidade;



- c) Não disponibilização pelo cliente da informação mínima indispensável ao tratamento das reclamações referidas no N.º 2 do artigo 41º;
- d) Inobservância, pelo cliente, dos procedimentos definidos regulamentarmente para solicitação de serviços ou apresentação de reclamações;
- e) No caso de instalações de utilização classificadas de eventuais.

## **CAPÍTULO IX**

### ***Fiscalização***

#### Artigo 48º

#### Fiscalização do cumprimento do Regulamento

A fiscalização do cumprimento do disposto no presente Regulamento é da competência da ERSE, conforme o disposto no Decreto-Lei N.º 187/1995, de 27 de Julho, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei N.º 44/1997, de 20 de Fevereiro.

#### Artigo 49º

#### Recolha, registo e envio de informação sobre qualidade de serviço

- 1 - A entidade concessionária da RNT e os distribuidores vinculados estão obrigados a proceder à recolha e registo da informação sobre qualidade de serviço, necessária à verificação do cumprimento deste Regulamento.
- 2 - A entidade concessionária da RNT e os distribuidores vinculados devem enviar à ERSE, trimestralmente, informação sobre os indicadores de qualidade de serviço referidos no N.º 1 e N.º 2 do artigo 14º e artigo 19º para a verificação do cumprimento do presente Regulamento.
- 3 - A entidade concessionária da RNT e os distribuidores vinculados devem manter acessível, durante um período mínimo de cinco anos, a informação sobre qualidade de serviço.

#### Artigo 50º

#### Auditorias

- 1 - A entidade concessionária da RNT e os distribuidores vinculados estão obrigados a realizar auditorias aos seus sistemas e procedimentos de recolha e de registo da informação sobre qualidade de serviço, bem como às metodologias e critérios utilizados no cálculo dos indicadores de qualidade de serviço previstos no presente Regulamento.
- 2 - As auditorias referidas no número anterior devem ser realizadas com um intervalo máximo de dois anos, devendo a primeira delas ocorrer até ao final do segundo ano de vigência do presente Regulamento.
- 3 - Os resultados das auditorias referidas no N.º 1 devem ser enviados à ERSE.

## **CAPÍTULO X**

### ***Resolução de conflitos***

#### Artigo 51º

#### Arbitragem

- 1 - Sem prejuízo do recurso aos tribunais, os conflitos entre clientes e a entidade concessionária da RNT ou os distribuidores vinculados podem ser resolvidos pelo recurso à arbitragem voluntária.
- 2 - Para efeitos do disposto no número anterior, as entidades do SEP podem, nos seus contratos, propor aos clientes o estabelecimento de uma cláusula compromissória para resolução de conflitos emergentes do cumprimento dos contratos.
- 3 - Se a cláusula compromissória referida no número anterior não for aceite pelos clientes não deverá integrar o respectivo contrato.

Artigo 52º  
Centros de arbitragem

- 1 - Os conflitos entre os clientes e a entidade concessionária da RNT ou os distribuidores vinculados podem ser resolvidos por recurso aos centros de arbitragem criados para o efeito.
- 2 - Enquanto não forem criados os centros de arbitragem referidos no número anterior, o processo de arbitragem far-se-á nos termos previstos na lei geral.
- 3 - Aos processos de arbitragem previstos neste artigo aplica-se o disposto no artigo 14º da Lei N.º 24/1996, de 31 de Julho, que estabeleceu o regime legal aplicável à defesa dos consumidores em matéria de isenção de preparos e de pagamento de custas.

Artigo 53º  
Conciliação e mediação de conflitos pela Entidade Reguladora do Sector Eléctrico

- 1 - A ERSE pode tomar a iniciativa de promover junto das partes a conciliação de conflitos relacionados com o cumprimento do presente Regulamento.
- 2 - Do mesmo modo, a ERSE pode tomar a iniciativa de sugerir às partes interessadas a sua mediação na resolução dos conflitos emergentes do cumprimento dos seus contratos.
- 3 - Quando as partes interessadas aceitarem a mediação da ERSE, ficam obrigadas a fornecer-lhe todas as informações disponíveis para o efeito e a prestar-lhe o seu apoio e colaboração na realização das diligências consideradas necessárias.
- 4 - A ERSE pode desistir da conciliação e da mediação quando as partes, notificadas para o efeito, deixarem de prestar-lhe as informações ou a colaboração requerida.

**CAPÍTULO XI**  
***Disposições finais e transitórias***

Artigo 54º  
Sanções administrativas

Sem prejuízo da responsabilidade civil, criminal e contratual a que houver lugar, o incumprimento do disposto no presente Regulamento é cominado nos termos do regime sancionatório estabelecido no Decreto-Lei N.º 184/1995 e Decreto-Lei N.º 185/1995, ambos de 27 de Julho.

Artigo 55º  
Disposição transitória

As situações relativas à qualidade da onda de tensão existentes à data de publicação do presente Regulamento e que não estejam em conformidade com as disposições nele contidas devem ser corrigidas pela entidade por elas responsável no prazo máximo de 18 meses a contar daquela data.

Artigo 56º  
Norma remissiva

Aos procedimentos administrativos previstos neste Regulamento e não especificamente regulados aplicam-se as disposições do Código do Procedimento Administrativo.

Artigo 57º  
Entrada em vigor

- 1 - Sem prejuízo do disposto no número seguinte, o presente Regulamento entra em vigor no dia 1 de Janeiro de 2001.
- 2 - As disposições relativas a compensações previstas no capítulo VIII são aplicáveis seis meses após a entrada em vigor deste Regulamento.
- 3 - A determinação dos indicadores referidos no N.º 2.1, alíneas b) e c), e N.º 2.2 do artigo 14º só será obrigatória a partir de 1 de Janeiro de 2002, devendo os respectivos padrões ser publicados por despacho da director-geral da Energia.

## **ANEXO N.º 1**

### **Definições**

Alta tensão (AT) - tensão entre fases cujo valor eficaz é superior a 45 kV e igual ou inferior a 110 kV.

Baixa tensão (BT) - tensão entre fases cujo valor eficaz é igual ou inferior a 1 kV.

Carga - valor, num dado instante, da potência activa fornecida em qualquer ponto de um sistema, determinada por uma medida instantânea ou por uma média obtida pela integração da potência durante um determinado intervalo de tempo. A carga pode referir-se a um consumidor, a um aparelho, a uma linha ou a uma rede.

Cava (abaixamento) da tensão de alimentação - diminuição brusca da tensão de alimentação para um valor situado entre 90% e 1% de  $U_c$ , seguida do restabelecimento da tensão depois de um curto lapso de tempo. Por convenção, uma cava de tensão dura de dez milissegundos a 1 minuto. O valor de uma cava de tensão é definido como sendo a diferença entre a tensão eficaz durante a cava de tensão e a tensão declarada.

Cliente - pessoa singular ou colectiva com um contrato de fornecimento de energia eléctrica ou acordo de acesso e operação das redes.

Cliente não vinculado - entidade que obteve autorização de adesão ao sistema eléctrico não vinculado (SENV) concedida pela ERSE, nos termos do regulamento de relações comerciais.

Compatibilidade electromagnética (CEM) - aptidão de um aparelho ou de um sistema para funcionar no seu ambiente electromagnético de forma satisfatória e sem ele próprio produzir perturbações electromagnéticas intoleráveis para tudo o que se encontre nesse ambiente.

Condições normais de exploração - condições de uma rede que permitem corresponder à procura de energia eléctrica, às manobras da rede e à eliminação de defeitos pelos sistemas automáticos de protecção, na ausência de condições excepcionais ligadas a influências externas ou a incidentes importantes.

Consumidor - entidade que recebe energia eléctrica para utilização própria.

Corrente de curto-circuito - corrente eléctrica entre dois pontos em que se estabeleceu um caminho condutor ocasional e de baixa resistência.

Consumidor directo da RNT - entidade (eventualmente possuidora de produção própria) que recebe directamente energia eléctrica da rede de transporte para utilização própria.

Contrato de ligação à RNT - contrato entre o utilizador da RNT e a concessionária da RNT relativo às condições de ligação: prazos, custo, critérios de partilha de meios e de encargos comuns de exploração, condições técnicas e de exploração particulares, normas específicas da instalação, procedimentos de segurança e ensaios específicos.

Desequilíbrio de tensão - estado no qual os valores eficazes das tensões das fases ou das defasagens entre tensões de fases consecutivas, num sistema trifásico, não são iguais.

DGE - Direcção-Geral da Energia.

Distribuidor vinculado - entidade titular de uma licença vinculada de distribuição.

Duração média das interrupções do sistema (SAIDI - System Average Interruption Duration Index) - quociente da soma das durações das interrupções nos pontos de entrega, durante determinado período, pelo número total dos pontos de entrega nesse mesmo período.

Emissão (electromagnética) - processo pelo qual uma fonte fornece energia electromagnética ao exterior.

Energia não fornecida (ENF) - valor estimado da energia não fornecida, nos pontos de entrega, devido a interrupções de fornecimento.

Entrada - canalização eléctrica de baixa tensão compreendida entre uma caixa de colunas, um quadro de colunas ou uma portinhola e a origem de uma instalação de utilização.

ERSE - Entidade Reguladora do Sector Eléctrico.

Exploração - conjunto das actividades necessárias ao funcionamento de uma instalação eléctrica, incluindo as manobras, o comando, o controlo e a manutenção, bem como os trabalhos eléctricos e os não eléctricos.

Flutuação de tensão - série de variações da tensão ou variação cíclica da envolvente de uma tensão.

Fornecedor - entidade responsável pelo fornecimento de energia eléctrica nos termos de um contrato.

Fornecimento de energia eléctrica - venda de energia eléctrica a qualquer entidade que é cliente do distribuidor e concessionária da RNT.

Frequência da tensão de alimentação (f) - taxa de repetição da onda fundamental da tensão de alimentação, medida durante um dado intervalo de tempo (em regra um segundo).

Frequência média de interrupções do sistema (SAIFI - System Average Interruption Frequency Index) - quociente do número total de interrupções nos pontos de entrega, durante determinado período, pelo número total dos pontos de entrega nesse mesmo período.

Imunidade (a uma perturbação) - aptidão de um dispositivo, de um aparelho ou de um sistema para funcionar sem degradação na presença de uma perturbação electromagnética.

Incidente - acontecimento que origina a desconexão (não programada) de um elemento da rede, dando origem ou não a uma interrupção de serviço.

Indicador geral de qualidade de serviço - nível de desempenho das entidades que constituem o SEP, calculado para cada ano civil e para a totalidade dos clientes abrangidos, relativamente a uma determinada vertente técnica ou do relacionamento comercial.

Indisponibilidade - situação em que um determinado elemento, como um grupo, uma linha, um transformador, um painel, um barramento ou um aparelho, não se encontra apto a responder em exploração às solicitações de acordo com as suas características técnicas e parâmetros considerados válidos.

Interrupção accidental - interrupção do fornecimento ou da entrega de energia eléctrica provocada por defeitos permanentes ou transitórios, na maior parte das vezes ligados a acontecimentos externos, a avarias ou a interferências.

Interrupção breve - interrupção accidental com uma duração igual ou inferior a três minutos.

Interrupção do fornecimento ou da entrega - situação em que o valor eficaz da tensão de alimentação no ponto de entrega é inferior a 1% da tensão declarada  $U_c$ , em pelo menos uma das fases, dando origem a cortes de consumo nos clientes.

Interrupção longa - interrupção accidental com uma duração superior a três minutos.

Interrupção prevista - interrupção do fornecimento ou da entrega que ocorre quando os clientes são informados com antecedência, para permitir a execução de trabalhos programados na rede.

Instalação de utilização - instalação eléctrica destinada a permitir aos seus utilizadores a aplicação da energia eléctrica pela sua transformação noutra forma de energia.

Instalação eléctrica - conjunto dos equipamentos eléctricos utilizados na produção, no transporte, na conversão, na distribuição e na utilização da energia eléctrica, incluindo as fontes de energia, como as baterias, os condensadores e todas as outras fontes de armazenamento de energia eléctrica.

Instalação eventual - instalação provisória estabelecida com o fim de realizar, com carácter temporário, um evento de natureza social, cultural ou desportiva.

Licença vinculada - licença mediante a qual o titular assume o compromisso de alimentar o SEP ou ser por ele alimentado, dentro das regras de funcionamento daquele sistema.

Limite de emissão (duma fonte de perturbação) - valor máximo admissível do nível de emissão.

Limite de imunidade - valor mínimo requerido do nível de imunidade.

Manobras - acções destinadas a realizar mudanças de esquema de exploração ou a satisfazer, a cada momento, o equilíbrio entre a produção e o consumo ou o programa acordado para o conjunto das interligações internacionais, ou ainda a regular os níveis de tensão ou a produção de energia reactiva nos valores mais convenientes, bem como as acções destinadas a desligar ou a religar instalações para trabalhos.

Manutenção - combinação de acções técnicas e administrativas, compreendendo as operações de vigilância, destinadas a manter uma instalação eléctrica num estado que lhe permita cumprir a sua função.

Manutenção correctiva (reparação) - combinação de acções técnicas e administrativas realizadas depois da detecção de uma avaria e destinadas à reposição do funcionamento de uma instalação eléctrica.

Manutenção preventiva (conservação) - combinação de acções técnicas e administrativas realizadas com o objectivo de reduzir a probabilidade de avaria ou degradação do funcionamento de uma instalação eléctrica.

Média tensão (MT) - tensão entre fases cujo valor eficaz é superior a 1 kV e igual ou inferior a 45 kV.

Muito alta tensão (MAT) - tensão entre fases cujo valor eficaz é superior a 110 kV.

Nível de compatibilidade (electromagnética) - nível de perturbação especificado para o qual existe uma forte e aceitável probabilidade de compatibilidade electromagnética.

Nível de emissão - nível duma dada perturbação electromagnética, emitida por um dispositivo, aparelho ou sistema particular e medido duma maneira especificada.

Nível de imunidade - nível máximo de uma perturbação electromagnética de determinado tipo, incidente sobre um dispositivo, aparelho ou sistema, de forma a não provocar qualquer degradação do funcionamento.

Nível de perturbação - nível de uma dada perturbação electromagnética, medido de uma maneira especificada.

Nível (de uma quantidade) - valor de uma quantidade avaliada de uma maneira especificada.

Operação - acção desencadeada localmente ou por telecomando que visa modificar o estado de um órgão ou sistema.

Padrão individual de qualidade - nível mínimo de qualidade de serviço, associado a uma determinada vertente técnica ou do relacionamento comercial, que deverá ser assegurado pelas entidades do SEP no relacionamento com cada um dos seus clientes.

Perturbação (electromagnética) - fenómeno electromagnético susceptível de degradar o funcionamento de um dispositivo, de um aparelho ou de um sistema, ou de afectar desfavoravelmente a matéria viva ou inerte.

Ponto de entrega - ponto (da rede) onde se faz a entrega de energia eléctrica à instalação do cliente ou a outra rede.

*Nota.* - Na rede nacional de transporte o ponto de entrega é, normalmente, o barramento de uma subestação a partir do qual se alimenta a instalação do cliente. Podem também constituir pontos de entrega:

Os terminais dos secundários de transformadores de potência de ligação a uma instalação do cliente;  
A fronteira de ligação de uma linha à instalação do cliente.

Ponto de ligação - ponto da rede electricamente identificável no qual uma carga e ou qualquer outra rede e ou grupo(s) gerador(es) são ligadas à rede em causa.

Ponto de medida - ponto da rede onde a energia e ou a potência é medida.

Posto (de uma rede eléctrica) - parte de uma rede eléctrica, situada num mesmo local, englobando principalmente as extremidades de linhas de transporte ou de distribuição, a aparelhagem eléctrica, edifícios e, eventualmente, transformadores.

Posto de transformação - posto destinado à transformação da corrente eléctrica por um ou mais transformadores estáticos cujo secundário é de baixa tensão.

Potência nominal - é a potência máxima que pode ser obtida em regime contínuo nas condições geralmente definidas na especificação do fabricante e em condições climáticas precisas.

Produtor - entidade responsável pela ligação à rede e pela exploração de um 'ou mais grupos geradores.

Ramal - canalização eléctrica, sem qualquer derivação, que parte do quadro de um posto de transformação ou de uma canalização principal e termina numa portinhola, quadro de colunas ou aparelho de corte de entrada de uma instalação de utilização.

Rede - conjunto de subestações, linhas, cabos e outros equipamentos eléctricos ligados entre si com vista a transportar a energia eléctrica produzida pelas centrais até aos consumidores.

Rede de distribuição - parte da rede utilizada para condução da energia eléctrica, dentro de uma zona de consumo, para o consumidor final.

Rede de transporte - parte da rede utilizada para o transporte da energia eléctrica, em geral e na maior parte dos casos dos locais de produção para as zonas de distribuição e de consumo.

Rede nacional de transporte (RNT) - Compreende a rede de muito alta tensão, rede de interligação, instalações do gestor do sistema e os bens e direitos conexos.

Severidade da tremulação - intensidade do desconforto provocado pela tremulação definida pelo método de medição UIE-CEI da tremulação e avaliada segundo os seguintes valores:

Severidade de curta duração ( $P_{st}$ ) - medida num período de dez minutos;

Severidade de longa duração ( $P_{lt}$ ) - calculada sobre uma sequência de 12 valores de  $P_{st}$  relativos a um intervalo de duas horas, segundo a expressão:

$$P_{lt} = \sqrt[3]{\sum_{i=1}^{12} \frac{P_{st}^i}{12}}$$

Sobretensão temporária à frequência industrial - sobretensão ocorrendo num dado local com uma duração relativamente longa.

Sobretensão transitória - sobretensão, oscilatória ou não, de curta duração, em geral fortemente amortecida e com uma duração máxima de alguns milissegundos.

Subestação - posto destinado a algum dos seguintes fins:

Transformação da corrente eléctrica por um ou mais transformadores estáticos, cujo secundário é de alta tensão;

Compensação do factor de potência por compensadores síncronos ou condensadores, em alta tensão.

Tempo de interrupção equivalente (TIE) - quociente entre a energia não fornecida (ENF) 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.

Tempo de interrupção equivalente da potência instalada (TIEPI) - quociente entre o somatório do produto da potência instalada nos postos de transformação de serviço público e particular pelo tempo

de interrupção de fornecimento daqueles postos e o somatório das potências instaladas em todos os postos de transformação, de serviço público e particular, da rede de distribuição.

Tempo médio de reposição de serviço do sistema (SARI - System Average Restoration Index) - quociente da soma dos tempos de interrupção em todos os pontos de entrega, durante determinado período, pelo número total de interrupções de alimentação nos pontos de entrega nesse mesmo período.

Tensão de alimentação - valor eficaz da tensão entre fases presente num dado momento no ponto de entrega, medido num dado intervalo de tempo.

Tensão de alimentação declarada ( $U_c$ ) - tensão nominal  $U_n$  entre fases da rede, salvo se, por acordo entre o fornecedor e o cliente, a tensão de alimentação aplicada no ponto de entrega diferir da tensão nominal, caso em que essa tensão é a tensão de alimentação declarada  $U_c$ .

Tensão harmónica - tensão sinusoidal cuja frequência é um múltiplo inteiro da frequência fundamental da tensão de alimentação. As tensões harmónicas podem ser avaliadas:

Individualmente, segundo a sua amplitude relativa ( $U_h$ ) em relação à fundamental ( $U_1$ ), em que «h» representa a ordem da harmónica;

Globalmente, ou seja, pelo valor da distorção harmónica total ( $THD$ ) calculado pela expressão seguinte:

$$THD = \sqrt{\sum_{h=2}^{40} U_h^2}$$

Tensão inter-harmónica - tensão sinusoidal cuja frequência está compreendida entre as frequências harmónicas, ou seja, cuja frequência não é um múltiplo inteiro da frequência fundamental.

Tensão nominal de uma rede ( $U_n$ ) - tensão entre fases que caracteriza uma rede e em relação à qual são referidas certas características de funcionamento.

Tremulação (*flicker*) - impressão de instabilidade da sensação visual provocada por um estímulo luminoso cuja luminância ou repartição espectral flutua no tempo.

Utilizador da RNT - produtor, distribuidor ou consumidor que está ligado fisicamente à rede de transporte ou que a utiliza por intermédio de terceiros para transporte e ou regulação de energia, ou ainda para apoio (reserva de potência).

Varição de tensão - aumento ou diminuição do valor eficaz da tensão provocados pela variação da carga total da rede ou de parte desta.

**ANEXO N.º 2**  
**Qualidade da onda de tensão em AT e MAT**

1 - Valores definidos

- a) Frequência - aplica-se para a frequência o disposto na NP EN 50 160.  
b) Tensão de alimentação - as tensões nominais ( $U_n$ ) utilizadas pela concessionária da RNT para o transporte e para a entrega a distribuidores vinculados ou a clientes directos são as seguintes:

130 kV, 150 kV, 220 kV e 400 kV em MAT;  
60 kV em AT.

A tensão declarada ( $U_c$ ) pode ser fixada, no âmbito global da RNT ou por ponto de entrega, no intervalo  $U_n \pm 7\%$ .

Em condições normais de exploração, não considerando as interrupções de alimentação, 95% dos valores eficazes médios de dez minutos para cada período de uma semana da tensão de alimentação devem estar compreendidos no intervalo  $U_c \pm 5\%$ , sem ultrapassar a tensão máxima de serviço das respectivas redes.

A tensão nominal ( $U_n$ ) utilizada pelos distribuidores vinculados para a entrega a clientes directos é igualmente de 60 kV em AT. As gamas de variação admissíveis para  $U_c$  e para a tensão de alimentação são idênticas às definidas acima para a entidade concessionária da RNT.

2 - Valores indicativos

- a) Tremulação (*flicker*) - os índices de severidade da tremulação devem ser inferiores, com probabilidade de 95%, aos níveis de compatibilidade electromagnética (CEM) indicados na tabela a seguir.

O tempo de medida dos indicadores  $P_{st}$  e  $P_{lt}$  deve ser no mínimo de uma semana.

Níveis de compatibilidade

	AT	MAT
$P_{st}$ .....	1,0	1,0
$P_{lt}$ .....	1,0	1,0

A concessionária da RNT e os distribuidores vinculados podem usar objectivos internos de qualidade da onda de tensão mais exigentes do que os níveis de compatibilidade electromagnética referidos, sem contudo pôr em causa o princípio da equidade de tratamento dos clientes.

Na tabela seguinte apresentam-se valores indicativos de planeamento para a determinação dos níveis máximos de emissão dos clientes ou utilizadores da rede em termos de  $P_{st}$  e  $P_{lt}$ . Estes limites deverão ser respeitados, com probabilidade de 99% de não serem excedidos, num período de medida mínimo de uma semana.

Níveis de planeamento

	AT	MAT
$P_{st}$ .....	1,0	1,0
$P_{lt}$ .....	0,8	0,8

Os clientes são responsáveis por manter os níveis de emissão de *flicker* abaixo dos limites indicados pela entidade concessionária da RNT ou pelos distribuidores vinculados, competindo a estas o controlo desses níveis em condições normais de exploração.

Os limites individuais de emissão serão proporcionais às potências contratadas pelos clientes, podendo fazer-se uma avaliação da aceitabilidade das instalações poluidoras em conformidade com as recomendações do relatório técnico CEI 1000-3-7.

- b) Distorção harmónica - para garantir o cumprimento do disposto na NP EN 50 160, recomenda-se que sejam considerados para as redes AT e MAT os níveis de compatibilidade apresentados a título indicativo no quadro seguinte.



### Níveis de compatibilidade

Harmónicas ímpares — Não múltiplas de 3			Harmónicas ímpares — Múltiplas de 3			Harmónicas pares		
Ordem h	Tensão harmónica (Porcentagem)		Ordem h	Tensão harmónica (porcentagem)		Ordem h	Tensão harmónica (porcentagem)	
	AT	MAT		AT	MAT		AT	MAT
5	3,5	2,0	3	3,0	2,0	2	1,6	1,5
7	3,0	2,0	9	1,1	1,0	4	1,0	1,0
11	2,5	1,5	15	0,3	0,3	6	0,5	0,5
13	2,0	1,5	21	0,2	0,2	8	0,4	0,4
17	1,3	1,0	>21	0,2	0,2	10	0,4	0,4
19	1,1	1,0				12	0,2	0,2
23	1,0	0,7				>12	0,2	0,2
25	1,0	0,7						
>25	0,2+ +0,5× ×25/h	0,2+ +0,5× ×25/h						

A distorção harmónica total, calculada de acordo com a NP EN 50 160, não deverá exceder 8% para as redes de AT e 3% para as redes de MAT.

Em condições normais de exploração, 95% dos valores eficazes médios de dez minutos de cada tensão harmónica, medidos nos pontos de entrega (ou, no caso de impossibilidade, no barramento da subestação de alimentação) durante, pelo menos, uma semana não devem exceder os valores acima indicados.

Recomenda-se a consideração da mesma tabela para os valores indicativos dos níveis de planeamento a reter na determinação dos níveis máximos de emissão dos clientes ou utilizadores da rede. Estes limites deverão ser respeitados, com probabilidade de 99% de não serem excedidos, num período de medida mínimo de uma semana.

Os limites individuais de emissão pelos clientes deverão ser proporcionais às respectivas potências contratadas, podendo fazer-se uma avaliação da aceitabilidade das instalações poluidoras por etapas, em conformidade com as recomendações do relatório técnico CEI 1000-3-6.

c) Desequilíbrio da tensão - em condições normais de exploração, nas redes de AT e MAT, para cada período de uma semana, 95% dos valores eficazes médios de dez minutos da componente inversa das tensões não devem ultrapassar 2% da correspondente componente directa.

Para o efeito, recomenda-se que as entidades do SEP considerem uma taxa de desequilíbrio de 1%, como nível de planeamento, na determinação da perturbação máxima que a globalidade dos clientes poderá produzir no ponto de entrega, em 100% do tempo.

### **ANEXO N.º 3**

#### ***Cálculo dos indicadores gerais de qualidade do relacionamento comercial***

O cálculo dos indicadores gerais de qualidade do relacionamento comercial obedece, nomeadamente, às regras a seguir enunciadas:

- 1) Os indicadores são calculados, para cada ano civil, pelos distribuidores vinculados;
- 2) Cada entidade titular de licença vinculada de distribuição deve, sempre que possível, proceder ao cálculo dos indicadores de forma discriminada para diferentes áreas geográficas;
- 3) Nos casos aplicáveis, o cálculo dos indicadores deve considerar o relacionamento dos distribuidores vinculados, quer com os clientes do SEP quer com os clientes não vinculados fisicamente ligados às redes de distribuição;
- 4) Excluem-se dos tempos considerados para efeitos de cálculo dos indicadores os períodos de tempo em que a realização dos serviços solicitados ao distribuidor vinculado esteja dependente da actuação do cliente ou de autorização de entidade administrativa competente;
- 5) O cálculo do indicador relativo à elaboração de orçamentos de ramais e chegadas de baixa tensão deve excluir os casos de inexistência de rede de distribuição no local onde se situa a instalação de utilização a alimentar, bem como os casos em que, existindo rede, seja necessário proceder ao seu reforço;
- 6) O cálculo do indicador relativo à execução de ramais e chegadas de baixa tensão, deve excluir os casos referidos no número anterior e deve considerar, unicamente, os tempos que decorrem desde a data em que são acordadas as condições económicas de realização dos trabalhos até à sua conclusão;
- 7) O cálculo do indicador relativo à ligação à rede de instalações de utilização alimentadas em baixa tensão, na sequência da celebração de contrato de fornecimento de energia eléctrica, deve considerar exclusivamente os casos em que o ramal/entrada já se encontre estabelecido e que envolvam somente a colocação ou operação de órgãos de corte ao nível da portinhola ou caixa de coluna e a ligação ou montagem do contador de energia eléctrica e do disjuntor de controlo de potência. Não são considerados para efeito do cálculo deste indicador os casos em que o cliente, por sua iniciativa, acorde com o distribuidor vinculado uma data para a ligação à rede da sua instalação de utilização, posterior ao prazo máximo considerado para cálculo deste indicador;
- 8) O indicador relativo ao tempo de espera nos centros de atendimento deve ser calculado para cada um dos três centros de atendimento com maior número de utentes de cada entidade titular de licença vinculada de distribuição. O tempo de espera nos locais de atendimento deve ser calculado tendo em conta o tempo que vai entre o instante de retirada da «senha» que atribui o número de ordem do atendimento e o seu início;
- 9) O tempo de espera no atendimento telefónico centralizado deve ser calculado tendo em conta o tempo que vai entre o primeiro sinal de chamada e o instante em que se inicia o atendimento telefónico;
- 10) O cálculo do indicador relativo à reposição de serviço na sequência de interrupções de fornecimento acidentais deve excluir as interrupções breves;
- 11) O cálculo do indicador relativo à apreciação de reclamações deve considerar todas as reclamações apresentadas, incluindo as de natureza comercial;
- 12) O cálculo do indicador relativo à leitura do contador deve considerar, conjuntamente, as leituras efectuadas pelo distribuidor vinculado e pelo cliente. O cálculo deste indicador deve considerar somente os clientes de baixa tensão com uma potência contratada inferior ou igual a 41,4 kVA.