

ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS ENERGÉTICOS**Diretiva n.º 21/2024**

Sumário: Aprova os padrões para os indicadores gerais previstos nos artigos 98.º, 99.º e 100.º do Regulamento da Qualidade de Serviço dos setores elétrico e do gás (RQS).

Padrões para os indicadores gerais previstos nos artigos 98.º, 99.º e 100.º do Regulamento da Qualidade de Serviço dos setores elétrico e do gás (RQS)

O Decreto-Lei n.º 15/2022, de 14 de janeiro, que estabelece a organização e o funcionamento do Sistema Elétrico Nacional, introduziu elementos importantes relativos à implementação das redes inteligentes de energia elétrica em Portugal estabelecendo-as como novo referencial do sistema elétrico, situação considerada na revisão regulamentar promovida pela ERSE em 2023 (Consulta Pública n.º 113).

Na revisão efetuada ao Regulamento da Qualidade de Serviço dos setores elétrico e do gás (RQS), aprovado pelo Regulamento n.º 826/2023, de 28 de julho, foram introduzidos indicadores gerais relacionados com as redes inteligentes: indicador geral para avaliação do desempenho nos serviços prestados remotamente (artigo 98.º); indicador geral para avaliação do desempenho na disponibilização de dados reais para faturação do acesso às redes (artigo 99.º); indicador geral para avaliação do desempenho na correção de valores de anomalias de medição e leitura (artigo 100.º).

A ERSE lançou uma consulta de interessados para que as partes interessadas apresentassem contributos à proposta da ERSE referente aos padrões aplicáveis aos indicadores gerais estabelecidos nos artigos supramencionados. Estiveram ainda em consulta alterações pontuais ao RQS que clarificam o âmbito de aplicação dos indicadores referidos. Foi também auscultado o Conselho Consultivo da ERSE.

Assim, ao abrigo das disposições conjugadas da alínea a) do n.º 1 do artigo 206.º e da alínea d) do artigo 235.º, ambos do Decreto-Lei n.º 15/2022, de 14 de janeiro, na redação atual, dos artigos 98.º, 99.º e 100.º do Regulamento da Qualidade de Serviço dos setores elétricos e do gás, aprovado pelo Regulamento n.º 826/2023, de 28 de julho, e do n.º 3 do artigo 9.º, do n.º 5 do artigo 10.º e da alínea c) do n.º 2 do artigo 31.º, todos dos Estatutos da ERSE, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 97/2002, de 12 de abril, na redação atual, o Conselho de Administração da ERSE aprovou o seguinte:

Artigo 1.º**Objeto**

A presente Diretiva estabelece os padrões para os indicadores gerais previstos nos artigos 98.º, 99.º e 100.º do Regulamento da Qualidade de Serviço dos setores elétrico e do gás (RQS), aprovado pelo Regulamento n.º 826/2023, de 28 de julho, e altera a redação dos artigos 98.º, 99.º e 100.º do RQS, clarificando o âmbito de aplicação dos referidos indicadores e o respetivo cálculo.

Artigo 2.º**Alterações aos artigos 98.º, 99.º e 100.º do RQS**

Os artigos 98.º, 99.º e 100.º do RQS passam a ter a seguinte redação:

«Artigo 98.º**Avaliação do desempenho nos serviços prestados remotamente**

1 – Os operadores de redes de distribuição de energia elétrica de Portugal continental e das regiões autónomas dos Açores e da Madeira devem avaliar os seus desempenhos na prestação de serviços remotos previstos no artigo 71.º, no artigo 76.º, no artigo 91.º e no artigo 96.º, através de um indicador geral relativo ao cumprimento dos prazos para a realização dos serviços remotos em instalações integradas em redes inteligentes.

2 – O indicador geral referido no número anterior é calculado através do quociente entre o número de serviços realizados remotamente dentro do prazo e o número total de serviços realizados remotamente.

3 – Os operadores de redes de distribuição devem garantir que o valor anual do indicador referido no número anterior é igual ou superior ao valor do padrão estabelecido no Anexo I a este Regulamento.

Artigo 99.º

Avaliação do desempenho na disponibilização de dados reais para faturação do acesso às redes

1 – Os operadores de redes de distribuição de energia elétrica de Portugal continental e das regiões autónomas dos Açores e da Madeira devem avaliar os seus desempenhos na disponibilização de dados reais para faturação do acesso às redes, através de um indicador geral relativo às faturas emitidas pelo operador.

2 – O indicador geral referido no número anterior é calculado através do quociente entre o número de faturas emitidas pelo operador sem estimativas e o número total de faturas emitidas pelo operador.

3 – O indicador geral referido no n.º 1 é calculado para a primeira faturação mensal do acesso às redes e apenas para as instalações em baixa tensão integradas em rede inteligente.

4 – Os operadores de redes de distribuição devem garantir que o valor anual do indicador referido no n.º 2 é igual ou superior ao valor do padrão estabelecido no Anexo I a este Regulamento.

Artigo 100.º

Avaliação do desempenho na correção de valores de anomalias de medição e leitura

1 – Os operadores de redes de distribuição de energia elétrica e de gás, de Portugal continental e das regiões autónomas dos Açores e da Madeira, devem avaliar os seus desempenhos na correção de valores de anomalias de medição e leitura, através de um indicador geral relativo às correções atempadas.

2 – [...]

3 – Para efeitos de cálculo do indicador referido no número anterior, devem ser consideradas todas as anomalias detetadas no período objeto de reporte.

4 – Os operadores de redes de distribuição devem garantir que o valor anual do indicador referido no n.º 2 é igual ou superior ao valor do padrão estabelecido no Anexo I a este Regulamento.»

Artigo 3.º

Alterações ao ponto VI do Anexo I

O ponto VI do Anexo I – Parâmetros de regulação da qualidade de serviço no setor elétrico e no setor do gás natural passa a ter a seguinte redação:

«VI – Padrões para os indicadores gerais de qualidade de serviço comercial, previstos no artigo 54.º, artigo 55.º, artigo 56.º, artigo 59.º, artigo 80.º, artigo 86.º, artigo 98.º, artigo 99.º e artigo 100.º

Referência	Tema	Padrão
Artigo 54.º	Atendimento telefónico para comunicação de avarias (setor elétrico)	85 %
Artigo 55.º	Atendimento telefónico para comunicação de avarias e emergências (setor do gás)	85 %
Artigo 56.º	Atendimento telefónico comercial	85 %
Artigo 59.º	Pedidos de informação apresentados por escrito	90 %
Artigo 80.º	Resposta a situações de emergência – ORT	80 %

Referência	Tema	Padrão
Artigo 80.º	Resposta a situações de emergência – ORD	85 %
Artigo 86.º	Frequência da leitura de equipamentos de medição – setor elétrico	92 %
	Frequência da leitura de equipamentos de medição – setor do gás – ORD com menos de 15 % de contadores no interior da instalação do cliente	98 %
	Frequência da leitura de equipamentos de medição – Setor do gás – ORD com 15 % ou mais de contadores no interior da instalação do cliente	96 %
Artigo 98.º	Avaliação do desempenho nos serviços prestados remotamente	98 %
Artigo 99.º	Avaliação do desempenho na disponibilização de dados reais para faturação do acesso às redes	92 %
Artigo 100.º	Avaliação do desempenho na correção de valores de anomalias de medição e leitura – setor elétrico	65 %
	Avaliação do desempenho na correção de valores de anomalias de medição e leitura – setor do gás	98 %

Artigo 4.º

Entrada em vigor e produção de efeitos

1 – A presente Diretiva entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação no *Diário da República*.

2 – Os padrões estabelecidos no artigo 3.º referentes aos artigos 98.º, 99.º e 100.º do Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e do Setor da Gás produzem efeitos a partir de 1 de janeiro de 2025.

5 de dezembro de 2024. – O Conselho de Administração: Pedro Verdelho, presidente – Ricardo Loureiro, vogal – Isabel Apolinário, vogal.

318437142