

# QUALIDADE DE SERVIÇO

## Regulamento de Qualidade de Serviço – RQS

### 1 – CONTINUIDADE DE SERVIÇO

REGRA: CONTINUIDADE DE SERVIÇO NO SETOR ELÉTRICO			
<b>EXCEÇÕES: CLASSIFICAÇÃO DAS INTERRUPÇÕES</b> No caso de avaria nas redes os ORD quando solicitado devem informar o Cliente das causas de interrupção, diretamente ou através do Comercializador. <b>Artigos 12.º a 24.º do RQS</b>			
Origem	Tipo	Causa	
Produção, Transporte ou Distribuição	Previstas (Cliente informado com antecedência)	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	
<b>PADRÕES PARA INDICADORES INDIVIDUAIS</b> <b>Artigo 24.º do RQS</b>			
<b>- São padrões agrupados por Zona de Qualidade de Serviço e apenas para interrupções acidentais longas, com exceção de eventos excepcionais. ANEXO ao RQS</b>			
<b>A. PADRÕES GERAIS APLICÁVEIS ÀS INTERRUPÇÕES ACIDENTAIS LONGAS NAS REDES DE DISTRIBUIÇÃO EM MT E BT, POR ANO, PREVISTOS NO NÚMERO 1 DO ARTIGO 20.º</b>			
Nível Tensão	Indicador	Zona Qualidade Serviço	Padrão
MT	SAIDI MT (horas)	A	3
		B	4
		C	7
	SAIFI MT (interrupção)	A	3
		B	5
		C	7
BT	SAIDI BT (horas)	A	3
		B	5
		C	8
	SAIFI BT (interrupção)	A	3
		B	5
		C	7

**C. PADRÕES INDIVIDUAIS APLICÁVEIS ÀS INTERRUPÇÕES ACIDENTAIS LONGAS NAS REDES DE DISTRIBUIÇÃO EM AT, MT E BT, POR ANO E POR CLIENTE, PREVISTOS NO ARTIGO 24.º**

Nível Tensão	Indicador	Zona Qualidade Serviço	Padrão
AT	Nº Interrupções	A	6
		B	6
		C	6
	Duração total interrupções (horas)	A	3
		B	3
		C	3
MT	Nº Interrupções	A	8
		B	12
		C	18
	Duração total interrupções (horas)	A	4
		B	8
		C	12
BT	Nº Interrupções	A	10
		B	15
		C	20
	Duração total interrupções (horas)	A	6
		B	10
		C	17

Confere ao Cliente o direito a uma compensação, independentemente de solicitação.

**VALOR DAS COMPENSAÇÕES RELATIVAS À CONTINUIDADE DE SERVIÇO**

**Artigo 91.º do RQS**

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

$$CN_n = (NI - NIP) \times FC_n$$

em que:

$CN_n$  é o valor da compensação, no ano  $n$ , em euros.

$NI$  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.

$FC_n$  é o valor unitário de compensação do número de interrupções relativas ao ano  $n$ , em euros.

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

$$FC_{n+1} = FC_n \times [1 + (IPC/100)]$$

em que:

$FC_{n+1}$  é o valor unitário de compensação do número de interrupções a utilizar no ano  $n+1$ .

$FC_n$  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 Portugal verificada em junho do ano  $n$ , em percentagem, publicada pelo INE.

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

$$CD_n = (DI - DIP) \times PC_n \times KC_n$$

em que:

$CD_n$  é o valor da compensação, no ano  $n$ , em euros.

$DI$  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.

$PC_n$  é o valor médio da potência contratada durante o ano  $n$ , em kVA.

$KC_n$  é o valor unitário de compensação da duração das interrupções, relativo ao ano  $n$ , em €/kWh.

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

$$KC_{n+1} = KC_n \times [1 + (IPC/100)]$$

**IV. PARÂMETROS PARA CÁLCULO DAS COMPENSAÇÕES POR INCUMPRIMENTO DE PADRÕES DE CONTINUIDADE DE SERVIÇO, PREVISTOS NO ARTIGO 91.º**

Nível Tensão	FCn (€)	KCn (€/kWh)
BTN	1,2	0,45
BTE	6,0	0,40
MT	24,0	0,35
AT e MAT	120,0	0,20

**PAGAMENTO DE COMPENSAÇÕES DE CONTINUIDADE DE SERVIÇO – PADRÃO INDIVIDUAL**

**Artigo 95.º do RQS**

O Comercializador deve informar o Cliente e proceder ao crédito do valor da compensação, independentemente de solicitação do Cliente.

Devem ser respeitados os seguintes prazos máximos:

- a) O operador de rede deve creditar aos comercializadores as compensações relativas aos seus clientes até ao dia 12 de março, exceto para os clientes afetados por eventos relativamente aos quais foi solicitada a classificação de evento excecional e cuja decisão da ERSE ainda não tenha ocorrido;
- b) As situações pendentes de pagamento resultantes da alínea anterior devem ser creditadas aos comercializadores até 70 dias após a última decisão da ERSE sobre eventos excecionais relativa ao ano em causa;
- c) Os comercializadores devem creditar as compensações aos seus clientes na primeira fatura emitida após 30 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 0,50 €, deve o mesmo seguir as disposições previstas no número 4 do artigo 99.º.

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.

**REGRA: CONTINUIDADE DE SERVIÇO NO SETOR GÁS NATURAL**

No caso de avaria nas redes os ORD quando solicitado devem informar o Cliente das causas de interrupção, diretamente ou através do Comercializador.

**Artigos 31.º a 38.º do RQS**

EXCEÇÕES: CLASSIFICAÇÃO DAS INTERRUPÇÕES		
Classe		Causa
Não controlável	Prevista	Razões de Interesse público
	Acidental	Caso fortuito ou de força maior Razões de Segurança
Controlável	Prevista	Razões de Serviço, outras causas
	Acidental	Outras causas, onde se incluem as avarias

<b>RESTABELECIMENTO DO FORNECIMENTO APÓS INTERRUPÇÃO POR FACTO IMPUTÁVEL AO CLIENTE</b> <b>Artigo 84.º do RQS</b>	
<p>O restabelecimento pode ser realizado:</p> <p>a) remotamente, se as condições técnicas o permitem;</p> <p>b) deslocação do ORD à instalação do Cliente.</p>	
<p>Obrigações relativas ao restabelecimento:</p> <p><b>Artigo 85.º do RQS</b></p> <p>Ocorre quando a situação estiver sanada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- se for devido pagamento – considera-se sanada após boa cobrança.</li> <li>- se o Cliente pagar ao comercializador, este deve comunicar, no prazo máximo de 30 minutos a contar do momento em que o comercializador toma conhecimento do pagamento, ao ORD para que este possa restabelecer o fornecimento.</li> </ul>	
<p>Prazos que o ORD tem de cumprir após conhecimento que a situação está sanada, nas situações em que seja necessária deslocação e apenas em ações simples:</p>	
<b>SETOR ELÉTRICO</b>	<b>SECTOR GÁS NATURAL</b>
<b>12 h para Clientes BTN</b>	<b>12h para Clientes domésticos</b>
<b>8 h para restantes Clientes</b>	<b>8h para Clientes não domésticos</b>
<b>4h caso o Cliente solicite Urgência, com pagamento de preço adicional</b>	<b>4h caso o Cliente solicite Urgência, com pagamento de preço adicional</b>
<p>Os prazos suspendem-se das 0.00h às 08.00h, exceto para Clientes Prioritários. O ORD deve avisar da hora limite a que poderá chegar à instalação do Cliente.</p>	
<p>Fora dos prazos supra referidos, é agendada visita combinada nas seguintes situações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Quando o Cliente pode solicitar o restabelecimento fora dos prazos acima referidos.</li> <li>- Quando não se tratar de uma situação simples.</li> </ul>	
<p>No caso de incumprimento dos prazos: o Cliente tem direito a uma compensação</p>	
<p>O pré-aviso de interrupção deve constar os prazos acima referidos.</p>	
<p>Os ORD devem disponibilizar o restabelecimento nos seguintes horários, incluindo o Urgente (Setor elétrico e Gás Natural):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dias úteis das 08.00h às 24.00h – para Clientes BTN / domésticos;</li> <li>- todos os dias das 08.00h às 24.00h – para restantes Clientes e Clientes prioritários.</li> </ul>	

<p>É obrigatório o registo relativo ao restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente - <b>Artigo 86.º do RQS</b></p>
<p><b>VALOR DA COMPENSAÇÃO INTERRUÇÃO POR FACTO IMPUTÁVEL AO CLIENTE - Artigo 92.º do RQS – ANEXO RQS</b>  O Valor de cada compensação de obrigações individuais de natureza comercial aqui previstas é de 20,00€.</p>

## 2 – QUALIDADE DA ENERGIA E CARATERÍSTICAS DO GÁS NATURAL E PRESSÃO DE FORNECIMENTO

<p><b>QUALIDADE DA ENERGIA ELÉTRICA</b></p>	<p><b>CARATERÍSTICAS DO GÁS NATURAL E PRESSÃO DE FORNECIMENTO</b></p>
<p><b>Artigos 25.º a 30.º do RQS</b></p>	<p><b>Artigos 40.º a 43.º do RQS</b></p>

## 3 – COMUNICAÇÃO COM OS CLIENTES E COM OUTROS UTILIZADORES DAS REDES E INFRAESTRUTURAS

<p><b>DEVER DE INFORMAÇÃO DOS OPERADORES DE REDES DE DISTRIBUIÇÃO - ORD</b>  <b>Artigos 44.º do RQS</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Segurança na utilização de energia elétrica, no caso dos operadores de redes de distribuição do setor elétrico;</li> <li>b) Segurança na utilização de gás natural, no caso dos operadores de redes de distribuição do setor do gás natural;</li> <li>c) Atuação em casos de emergência, avaria ou interrupção do fornecimento;</li> <li>d) Ligações às redes;</li> <li>e) Indicadores e obrigações individuais de qualidade de serviço, padrões e compensações por incumprimentos, aplicáveis aos operadores de redes de distribuição e aos clientes;</li> <li>f) Leitura de equipamentos de medição;</li> <li>g) Apresentação de reclamações;</li> <li>h) Procedimentos associados à resolução de conflitos;</li> <li>i) Entidades competentes relativamente à segurança das instalações, reparações e inspeções obrigatórias, bem como o regime de preços máximos decorrentes da lei.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> Esta informação deve estar disponível nas páginas de Internet dos ORD, e quando solicitado deve ser disponibilizada por escrito e gratuitamente.</p>

<p><b>DEVER DE INFORMAÇÃO DOS COMERCIALIZADORES</b>  <b>Artigos 45.º do RQS</b></p>
---

- a) Contratos de fornecimento de energia elétrica e/ou de gás natural;
- b) Serviços disponíveis;
- c) Opções 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 no setor elétrico;
- i) Fatores de conversão de m<sup>3</sup> para kWh utilizados para faturação no setor do gás natural;
- j) Apresentação de reclamações;
- k) Procedimentos associados à resolução de conflitos;
- l) 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;
- m) Eventuais custos associados à denúncia antecipada do contrato de fornecimento pelos clientes;
- n) Utilização eficiente da energia elétrica e/ou do gás natural;
- o) Códigos de conduta;
- p) Entidades competentes relativamente à segurança das instalações, reparações e inspeções obrigatórias, bem como o regime de preços máximos decorrentes da lei;
- q) Categorias e procedimentos de registo de clientes prioritários;
- r) 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.

**NOTA:** Esta informação deve estar atualizada nas páginas de Internet dos Comercializadores

<b>MEIOS DE ATENDIMENTO</b>		
<b>Artigos 46.º do RQS</b>		
<b>PRESENCIAL</b>	<b>TELEFÓNICO</b>	<b>ESCRITO</b>
<b>Obrigatório da ORD e CUR</b> <b>Artigos 47.º a 49.º do RQS</b>	<b>Obrigatório para ORD e Comercializadores</b> Obrigação de Registo para entidades com mais de 5000 chamadas <b>Artigos 50.º e 51.º do RQS</b>	<b>Obrigatório para todos</b>
	O atendimento deve permitir: 1 – Comunicações de leituras, tem de ser gratuito. Obrigatório registo. <b>Artigos 52.º do RQS</b> 2 – Avarias, 24h disponível e gratuito. <b>Artigos 53 e 54.º do RQS</b>	

Referência	Tema	Padrão
Artigo 53.º	Atendimento telefónico para comunicação de avarias (setor elétrico)	85%
Artigo 54.º	Atendimento telefónico para comunicação de avarias e emergências (setor do gás natural)	85%

3 – Emergências, 24h disponível e gratuito. **Artigos 54.º do RQS**

4 – Atendimento Comercial, o custo não pode ser superior a uma chamada local.  
Obrigatório a avaliação do tempo de espera **Artigos 55.º do RQS**

Artigo 55.º	Atendimento telefónico comercial	85%
-------------	----------------------------------	-----

1 a 3 – Exclusivo para o ORD

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO		
<b>Artigos 56.º do RQS</b>		
Todas as comunicações em que se solicitam esclarecimentos e que impõem uma resposta.		
Obrigatoriedade de resposta por parte do ORD e Comercializadores a todos os pedidos de informação.		
Devem ser feitos, preferencialmente junto ao Comercializador, independentemente da forma de apresentação.		
O que deve conter o pedido de informação:		
1 – Identificação da entidade que o apresenta;		
2 – Questões colocadas;		
3 – Elementos informativos facilitadores ou complementares para a caracterização da situação questionada;		
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR ESCRITO - <b>Artigos 57.º e 58.º do RQS</b>		
Prazo de resposta: Não pode exceder 15 dias úteis		
Artigo 57.º	Pedidos de informação apresentados por escrito	90%
Obrigatório registo de resposta.		

RECLAMAÇÕES		
<b>Artigos 56.º do RQS</b>		
Todas as comunicações em que o reclamante considera não terem sido devidamente acutelados os seus direitos ou satisfeitas as suas expectativas ou em violação do RQS.		
Obrigatoriedade de resposta por parte do ORD e Comercializadores a todos os pedidos de informação.		
Devem ser feitos, preferencialmente junto ao Comercializador, independentemente da		



<p>forma de apresentação.</p>
<p>O que deve conter a reclamação:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 – Identificação da entidade que o apresenta;</li> <li>2 – Descrição dos motivos reclamados;</li> <li>3 – Elementos informativos facilitadores ou complementares para a caracterização da situação reclamada;</li> </ol>
<p>Caso a reclamação não tenha sido integralmente decidida a favor do Reclamante, a entidade que recebeu a reclamação deve informar o reclamante que pode reclamar por escrito junto da ERSE e que pode recorrer. <b>Consultar Artigo 112.º do RQS.</b></p> <p>Os conflitos emergentes do relacionamento comercial e contratual podem ser resolvidos através da Arbitragem Voluntário. <b>Artigo 113.º do RQS.</b></p> <p>Os conflitos de consumo ficam sujeitos à Arbitragem necessária, para os clientes domésticos, nos termos do disposto na lei dos serviços públicos essenciais. <b>Artigo 114.º do RQS</b></p> <p>A mediação e a conciliação são procedimentos de resolução extrajudicial de conflitos, com carácter voluntário. <b>Artigo 115.º do RQS</b></p> <p>Para mais informações consultar MENU APOIO AO CLIENTE» RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS</p>
<p><b>OBRIGAÇÕES QUANTO ÀS RESPOSTAS DAS RECLAMAÇÕES - Artigos 59.º do RQS</b></p> <p>Prazo de resposta: Não pode exceder 15 dias úteis para o ORD e para os Comercializadores.</p> <p>Impossibilidade de incumprimento do prazo de resposta: Dever de informar dentro do prazo acima referido e por escrito das diligências efetuadas e dos factos que impossibilitam a resposta no prazo definido, indicando o prazo expectável da resposta final e indicar uma pessoa para contato.</p> <p>No caso da resposta à reclamação implicar a intervenção conjunta do ORD e do Comercializador, deve ser respeitar os meios de comunicação e procedimentos estabelecidos nos contratos de uso das redes.</p>
<p><b>INCUMPRIMENTO NO ÂMBITO DE RESPOSTA ÀS RECLAMAÇÕES - Artigos 60.º do RQS</b></p> <p>O Reclamante tem direito a uma compensação nos seguintes casos de incumprimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dos prazos do art.º 59.º;</li> <li>- Inexistência de resposta depois de ultrapassado o prazo expectável de resposta supra referido;</li> <li>- incumprimento do teor mínimo da comunicação supra referida;</li> <li>- incumprimento das obrigações referidas nos seguintes artigos:</li> </ul> <p>63.º (reclamações relativas a faturação) - o ORD e os Comercializadores devem adotar um dos seguintes procedimentos;</p> <p>64.º (reclamações relativas ao funcionamento de equipamentos de medição);</p> <p>65.º (reclamações relativas á qualidade da energia eléctrica) e</p> <p>66.º (reclamações relativas às características de fornecimento de gás natural).</p>
<p><b>OBRIGAÇÃO DE REGISTO DAS RECLAMAÇÕES para ORD e Comercializadores</b></p> <p><b>Artigos 60.º do RQS</b></p>
<p><b>VALOR DA COMPENSAÇÃO RELATIVAS ÀS RECLAMAÇÕES - Artigo 92.º do RQS – ANEXO RQS</b></p>

2 - O valor da compensação prevista no artigo 60.º deve ser:

- a) igual ao valor estabelecido no anexo a este regulamento para os operadores de redes, comercializadores de último recurso e comercializadores de último recurso retalhistas;
- b) Igual ou superior ao valor que consta no anexo a este regulamento para os restantes comercializadores.

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

**O Valor de cada compensação por incumprimento das obrigações individuais no âmbito de resposta a reclamações na al. a) do n.º 2, do artigo 92.º é de 20,00€.**

**O Valor de cada compensação por incumprimento das obrigações individuais no âmbito de resposta a reclamações na al. b) do n.º 2, do artigo 92.º é de 5,00€, no mínimo.**

## RECLAMAÇÕES RELATIVAS À FATURAÇÃO

### Artigos 63.º do RQS

**O ORD e os Comercializadores devem 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.

## RECLAMAÇÕES RELATIVAS AO FUNCIONAMENTO DE EQUIPAMENTO DE MEDIÇÃO

### Artigos 64.º do RQS

1 - A apresentação de reclamações relativas ao funcionamento de equipamento de medição deve ser acompanhada da descrição de factos que evidenciem a possibilidade do 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 dias úteis após a receção da reclamação, ao operador de rede a cuja rede está ligada a 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 número 2 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 - Na sequência da visita combinada referida no número 2 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 RRCEE e do RRCGN, uma verificação extraordinária do equipamento de medição caso persistam dúvidas sobre a possibilidade do 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 número 2;
- b) Ser enviada posteriormente ao reclamante, preferencialmente pelo comercializador, num prazo não superior a 5 dias úteis.

7 - Na situação prevista na alínea b) do número 6, 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 do 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 RRCEE e no RRCGN.

**Artigo 67.º do RQS**

**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, com a norma IEC 61000-4-30, Classe A, por entidade competente, nos termos da legislação aplicável.

**LEITURA DOS EQUIPAMENTOS DE MEDIÇÃO**  
**Artigo 82.º do RQS**

**Intervalo entre leituras consecutivas**

**SECTOR ELÉTRICO – Apenas para Clientes BTN - Intervalo face à leitura anterior ≤ a 96 dias**  
**SECTOR GÁS NATURAL – Apenas para consumos ≤ a 10.000m3/ano– Intervalo face à leitura anterior ≤ a 64 dias**

**Para o efeito são consideradas as seguintes leituras:**

- feitas diretamente pelo ORD;
- Comunicadas pelo Comercializador;
- Comunicadas pelo Cliente.

Artigo 82.º	Frequência da leitura de equipamentos de medição – Setor do gás natural	98%
Artigo 82.º	Frequência da leitura de equipamentos de medição – Setor elétrico	92%

**É obrigatório o registo relativas à frequência de leitura de equipamento de medição –**  
**Artigo 83.º do RQS**

## RECLAMAÇÕES RELATIVAS À QUALIDADE DA ENERGIA ELÉTRICA

### Artigo 65.º do RQS

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 dias úteis após a receção da reclamação, ao operador de rede a 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 número 2 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 número 2 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.

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 ERSE.

1 - Os valores constantes do quadro anterior devem ser atualizados anualmente de acordo com o índice de preços no consumidor sem habitação em Portugal verificada em junho do ano anterior.

2 - Aos valores constantes do quadro anterior acresce o IVA à taxa legal em vigor.

#### **PREÇOS MÁXIMOS PARA VERIFICAÇÃO DA QUALIDADE DE ENERGIA**

Nível de tensão	Preço (euro)
BTN	23,89
BTE	201,64
MT	2007,24
AT	6436,70
MAT	6436,70

#### **RECLAMAÇÕES RELATIVAS ÀS CARACTERÍSTICAS DO FORNECIMENTO DE GÁS NATURAL**

##### **Artigos 66.º do RQS**

1 - A apresentação de reclamações relativas às características do fornecimento de gás natural deve ser acompanhada da descrição de factos indiciadores de que as mesmas se encontram fora das tolerâncias regulamentarmente definidas.

2 - Na sequência de uma reclamação relativa às características do fornecimento de gás natural, o operador de rede deve adotar um dos seguintes procedimentos:

- a) Dar conhecimento por escrito ao reclamante, preferencialmente através do respetivo comercializador, das razões, caso sejam conhecidas, que justificam que as características do fornecimento de gás natural se encontrem fora das tolerâncias regulamentarmente definidas, das ações corretivas a adotar e do respetivo prazo de implementação;
- b) Realizar uma visita combinada para verificar a instalação referida na reclamação e efetuar as diligências ao seu alcance para identificar a causa dos factos reclamados.

3 - Caso a reclamação seja apresentada pelo reclamante ao respetivo comercializador, este deve solicitar, até 3 dias úteis após a receção da reclamação, ao operador de rede a 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 número 2 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 as diligências efetuadas no âmbito da visita combinada referida na alínea b) do número 2 comprovem que as características do fornecimento de gás natural se encontram fora das tolerâncias regulamentarmente definidas, o operador de rede deve comunicar ao reclamante, preferencialmente através do respetivo comercializador, a seguinte informação, fundamentada e de forma clara:

- a) Informação detalhada que caracterize a não conformidade dos parâmetros do gás natural fornecido ou da pressão;
- b) Período durante o qual o fornecimento foi efetuado de forma deficiente;
- c) Ações corretivas e preventivas previstas ou em curso, bem como o respetivo prazo de implementação.

6 - No caso de as diligências efetuadas no âmbito da visita combinada referida na alínea b) do número 2 não confirmarem o incumprimento das características regulamentares do gás natural fornecido ou dos níveis de pressão, o operador de rede deve comunicar esta informação ao reclamante, preferencialmente através do comercializador, acompanhada da descrição detalhada das diligências efetuadas que conduziram a essa conclusão e, sempre que possível, incluindo informações quantitativas sobre as matérias objeto de reclamação.

**IX. PADRÕES GERAIS PARA AS REDES DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS NATURAL, PREVISTOS NO ARTIGO 37.º**

Indicadores	Classes de interrupções			
	Controláveis previstas			Controláveis acidentais
	Lisboagás, GDL		Outros operadores de redes	
	Renovação da rede	Outras situações		
Número médio de interrupções por 1000 clientes	não definido	3,25	não definido	não definido
Duração média das interrupções (min/interrupção)	420	360	360	300

**4 – SERVIÇOS PRESTADOS NAS INSTALAÇÕES DO CLIENTE**

**ATIVAÇÃO DO FORNECIMENTO**

Operação realizada pelo ORD para início de fornecimento a uma instalação de utilização que não esteja a ser abastecida na sequência da celebração de um contrato de fornecimento com um comercializador

**Artigos 68.º do RQS**

**Obrigações e Incumprimentos relativos à ativação de fornecimento: Artigos 69.º do RQS**

- 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 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, no setor elétrico, e a ativações de fornecimento a clientes domésticos, no setor do gás natural.
- 3 - A obrigação referida no número 1 aplica-se somente a ativações de fornecimento que envolvam ações simples e que necessitem da presença do cliente.
- 4 - A obrigação referida no número 1 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 número 1 confere ao cliente o direito de compensação.

O Valor de cada compensação de obrigações individuais de natureza comercial aqui previstas é de 20,00€.

Obrigatório o registo de ativações de fornecimento - **Artigos 70.º do RQS**



### **Visita Combinada - Artigos 71.º do RQS**

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 78.º, as leituras de ciclo e as leituras fora de ciclo que não sejam leituras extraordinárias.

### **Agendamento da visita combinada - Artigos 72.º do RQS**

**O agendamento 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 - No âmbito do setor elétrico, o cliente pode acordar a visita combinada diretamente com o respetivo operador de rede, nos termos do RRCEE, 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 - No âmbito do setor do gás natural, o cliente pode acordar a visita combinada diretamente com o respetivo operador de rede, nos termos do RRCGN, nas matérias relativas a:

- a) Ligações às redes;
- b) Leitura extraordinária, verificação ou substituição dos equipamentos de medição;
- c) Verificação das características do fornecimento de gás natural, no âmbito de reclamações relativas às características do fornecimento de gás natural;
- d) Reposição de fornecimento quando a interrupção não tiver sido solicitada pelo comercializador que assegura o fornecimento à instalação consumidora.

5 - 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 horas e 30 minutos.

6 - 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.

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

### **INCUMPRIMENTOS NO ÂMBITO DA VISITA COMBINADA - Artigos 73.º do RQS**

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 número 2 é paga pelo comercializador.

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.

É obrigatório o registo da visita combinada - Artigo 74.º do RQS

**VALOR DA COMPENSAÇÃO NO ÂMBITO DA VISITA COMBINADA - Artigo 92.º do RQS – ANEXO RQS.**

O Valor de cada compensação de obrigações individuais de natureza comercial aqui previstas é de 20,00€.

**VALOR DA COMPENSAÇÃO RELATIVAS À ATIVAÇÃO - Artigo 92.º do RQS – ANEXO RQS**

O Comercializador deve assegurar o pagamento ao OR da compensação prevista no art.º 73.º, n.º 2, al. b) e do 73.º n.º 7. O Cliente paga ao Comercializador Artigo 96.º do RQS.

### **DESATIVAÇÃO DO FORNECIMENTO**

É a realização pelo ORD 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 87.º do RQS**

**Obrigações e incumprimento quanto à desativação de fornecimento - Artigo 88.º do RQS**

Para os Clientes BTN (eletricidade) e os Clientes domésticos (gás natural), que envolvam

ações simples e a presença do Cliente e quando o Cliente não indicou uma data específica da sua preferência, há possibilidade de marcação de visita combinada para desativação de fornecimento num dos 3 dias úteis seguintes ao momento do agendamento pelo comercializador.
O incumprimento do prazo supra referido confere ao Cliente o direito a uma compensação. O Valor de cada compensação de obrigações individuais de natureza comercial aqui previstas é de 20,00€.
O ORD é obrigado a registar as desativações de fornecimento. <b>Artigo 89.º do RQS</b>
<b>VALOR DA COMPENSAÇÃO RELATIVAS À DESATIVAÇÃO - Artigo 92.º do RQS – ANEXO RQS</b>

<b>RESPOSTA A SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA NO SETOR DO GÁS NATURAL</b> <b>Artigo 75.º do RQS</b>		
São os OR que têm que devem disponibilizar serviços de resposta.		
O tempo de resposta é o que medeia entre a comunicação da situação de emergência e a chegada ao local. <b>Artigo 76.º do RQS</b>		
2 - Para o operador de rede de transporte, o indicador geral referido no número anterior é calculado através do quociente entre o número de situações em que o tempo de resposta foi inferior ou igual a 90 minutos e o número total de comunicações de situações de emergência.		
4 - Para os operadores de redes de distribuição, o indicador geral referido no número 2 é calculado através do quociente entre o número de situações em que o tempo de resposta foi inferior ou igual a 60 minutos e o número total de comunicações de situações de emergência.		
É obrigatório o registo das situações de emergência - <b>Artigo 76.º do RQS</b>		
Artigo 76.º	Resposta a situações de emergência - ORT	80%

<b>ASSISTÊNCIA TÉCNICA APÓS COMUNICAÇÃO DE AVARIA</b> Deslocação do ORD à instalação de um Cliente na sequência de uma comunicação de avaria respeitante à rede da sua responsabilidade. <b>Artigo 78.º do RQS</b>		
2 - Para efeitos do presente artigo e no âmbito do setor elétrico, 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.		

<p>3 - Para efeitos do presente artigo e no âmbito do setor do gás natural, considera-se que a alimentação individual da instalação do cliente consiste na infraestrutura por onde transita em exclusivo o gás natural consumido pelo cliente e que termina na origem da instalação de utilização, nos termos da regulamentação técnica aplicável.</p>
<p><b>Obrigações no âmbito da assistência técnica: Artigo 79.º do RQS</b></p>
<p><b>A entidade que recebe a comunicação de avaria deve informar o Cliente sobre a atuação mais adequada, para evitar a deslocação do ORD à instalação do Cliente.</b></p>
<p><b>Se a deslocação for necessário, o ORD deve cumprir os seguintes prazos:</b> a) 2 horas para Clientes prioritários; b) 4 horas para os restantes Clientes.</p>
<p><b>Nos casos em que a comunicação de avaria ocorra entre as 0.00h e as 08.00h: a Contagem dos prazos apenas se inicia às 0.8.00h para os seguintes tipos de Clientes:</b> a) Clientes em BTN que não sejam Clientes prioritários, no setor elétrico; b) Clientes domésticos, que não sejam Clientes prioritários, no setor do Gás Natural.</p>
<p><b>O ORD deve informar o Cliente da hora limite da sua chegada ou da suspensão da contagem do tempo de chegada.</b></p>
<p><b>O Cliente pode solicitar que a assistência técnica seja realizada nos prazos acima previstos, passando nesse caso a ser tratada como visita combinada.</b></p>
<p><b>O ORD pode não realizar a assistência técnica nas situações em que comprovadamente não se justifique, cabendo-lhe o ónus da prova.</b></p>
<p><b>Incumprimento no âmbito da assistência técnica: Artigo 80.º do RQS</b></p>
<p><b>O incumprimento dos prazos acima mencionados confere ao Cliente o direito de compensação.</b> <b>O Valor de cada compensação de obrigações individuais de natureza comercial aqui previstas é de 20,00€.</b></p>
<p>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.</p> <p><b>O Comercializador deve assegurar o pagamento ao OR desta compensação. O Cliente paga ao Comercializador. Artigo 96.º do RQS</b></p>
<p>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.</p> <p><b>O Comercializador deve assegurar o pagamento ao OR desta compensação. O Cliente paga ao Comercializador - Artigo 96.º do RQS</b></p>

É obrigatório o registo da assistência técnica - **Artigo 81.º do RQS**

**VALOR DA COMPENSAÇÃO COMUNICAÇÃO DE AVARIAS - Artigo 92.º do RQS – ANEXO RQS**

**PAGAMENTO DE COMPENSAÇÕES RELATIVAS À QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL**  
**Artigo 93.º do RQS**

Incumprimento dos procedimentos nas seguintes situações:

- Ativação de fornecimento

- Visita combinada

- Assistência Técnica após comunicação de avarias

- Restabelecimento de fornecimento após facto imputável ao Cliente

- Serviço de ligação às redes

- Resposta às Reclamações

Nestas situações o Comercializador deve informar o Cliente dos direitos 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 decorridos 45 dias contados a partir da data da confirmação do direito da compensação, mesmo em caso de mudança de comercializador.

Se a compensação a pagar ao Cliente se dever a um incumprimento do ORD o Comercializador tem direito de regresso.

Se o Reclamante não for Cliente, o Comercializador deve informar dos direitos de compensação e respetivos procedimentos, o mais tardar decorridos 45 dias contados a partir da data da confirmação do direito da compensação.

Se o Reclamante não for Cliente e se se tratar de reclamação aos OR as compensações são aprovadas pela ERSE.

**PAGAMENTO DE COMPENSAÇÕES POR INCUMPRIMENTOS NO ÂMBITO DOS SERVIÇOS DE LIGAÇÃO ÀS REDES E CONSTRUÇÃO DOS ELEMENTOS DE LIGAÇÃO**  
**Artigo 94.º do RQS**

O incumprimento dos prazos estabelecidos pela ERSE confere ao Requisitante o direito a uma compensação estabelecida no **ANEXO ao RQS**.

O Valor de cada compensação de obrigações individuais de natureza comercial aqui previstas é de 20,00€.

O Valor de cada compensação por incumprimento das obrigações individuais no âmbito dos serviços de ligações às redes e da construção dos elementos de ligação é de 20,00€.

**PAGAMENTO DE COMPENSAÇÕES DE QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL AOS OR**  
**Artigo 96.º do RQS**

O Comercializador deve assegurar o pagamento das compensações ao OR e esta compensação é paga pelo Cliente, nas seguintes situações:

73.º/2, al. b)

2 - O operador de rede de distribuição, tendo comparecido no intervalo acordado para a visita combinada, tem direito de compensação nos seguintes casos:

b) Ausência, na instalação de utilização, do cliente, nas restantes situações.

#### **73.º/7**

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.

#### **Art.º 80/2**

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.

#### **Art.º 80/3**

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.

### **DIREITO DE REGRESSO DO COMERCIALIZADOR**

#### **Artigo 97.º do RQS**

Os comercializadores têm direito de regresso em relação aos operadores de redes do valor das compensações, de natureza técnica e comercial, pagas ao seus clientes que resultem de incumprimentos da responsabilidade do operador de rede.

### **SITUAÇÕES DE EXCLUSÃO E IMPOSSIBILIDADE DE PAGAMENTO DE COMPENSAÇÕES**

#### **Artigo 99.º do RQS**

Os ORD e os Comercializadores não estão obrigados a pagar nas seguintes situações:

- a) Eventos excepcionais, no âmbito do setor elétrico;
- b) Casos fortuitos ou de força maior, no âmbito do setor do gás natural;
- c) Impossibilidade de aceder à instalação do cliente, caso o acesso se revele indispensável ao cumprimento das obrigações previstas no presente regulamento;

2 - Para efeitos do disposto na alínea c) 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.

- d) Não disponibilização pelo reclamante, mesmo após solicitação, da informação indispensável ao tratamento das reclamações ou ao pagamento de compensações;
- e) Inobservância, pelo cliente ou reclamante, dos procedimentos definidos para solicitação de serviços ou apresentação de reclamações;
- f) Instalações eventuais no setor elétrico;
- g) 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.

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 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.

**Clientes com necessidades especiais – VER MENU APOIO AO CLIENTE**  
**Clientes Prioritários– VER MENU APOIO AO CLIENTE**