

REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DO SETOR DO GÁS NATURAL

Abril 2013

Rua Dom Cristóvão da Gama n.º 1-3.º
1400-113 Lisboa
Tel: 21 303 32 00
Fax: 21 303 32 01
e-mail: erse@erse.pt
www.erse.pt

Índice

Capítulo I Disposições gerais.....	1
Secção I Princípios e disposições gerais	1
Artigo 1.º Objeto	1
Artigo 2.º Âmbito de aplicação.....	1
Artigo 3.º Siglas e definições	2
Artigo 4.º Responsabilidade pela qualidade de serviço	4
Artigo 5.º Nível de qualidade de serviço dos clientes.....	5
Artigo 6.º Obrigações de serviço público.....	5
Capítulo II Disposições de natureza técnica.....	7
Secção I Continuidade de serviço	7
Subsecção I Continuidade e interrupção de fornecimento	7
Artigo 7.º Fornecimento em regime contínuo	7
Artigo 8.º Definição de interrupção.....	7
Artigo 9.º Classes de interrupções	8
Artigo 10.º Identificação das classes de interrupção consoante as causas.....	9
Artigo 11.º Registo de interrupções de fornecimento.....	9
Subsecção II Indicadores e padrões de qualidade geral	10
Artigo 12.º Indicadores gerais para o terminal de receção, armazenamento e regaseificação de GNL	10
Artigo 13.º Indicadores gerais para o armazenamento subterrâneo.....	11
Artigo 14.º Indicadores gerais para a rede de transporte.....	12
Artigo 15.º Indicadores gerais para as redes de distribuição	13
Artigo 16.º Padrões para a rede de distribuição.....	14
Subsecção III Indicadores e padrões de qualidade individual	15
Artigo 17.º Indicadores individuais	15
Secção II Características do fornecimento de gás natural.....	16
Artigo 18.º Características do gás natural.....	16
Artigo 19.º Pressão de fornecimento.....	17
Artigo 20.º Metodologia de verificação das características do gás natural.....	17
Artigo 21.º Metodologia de verificação do nível de pressão de fornecimento aos clientes	18

Capítulo III Disposições de natureza comercial	21
Secção I Atendimento e comunicação com os clientes	21
Artigo 22.º Condições gerais de atendimento	21
Artigo 23.º Modalidades de atendimento e comunicação com os clientes	21
Artigo 24.º Atendimento presencial	22
Artigo 25.º Atendimento telefónico	23
Secção II Informação aos clientes	23
Artigo 26.º Dever de informação dos comercializadores e comercializadores de último recurso retalhistas.....	23
Artigo 27.º Dever de informação do operador da rede de distribuição	24
Secção III Pedidos de informação e reclamações	25
Artigo 28.º Condições gerais	25
Artigo 29.º Reclamações relativas a faturação ou cobrança.....	26
Artigo 30.º Reclamações relativas a medição de gás natural	26
Artigo 31.º Reclamações relativas às características do fornecimento.....	27
Artigo 32.º Registos do cliente.....	28
Secção IV Indicadores e padrões gerais de qualidade comercial.....	28
Artigo 33.º Indicadores e padrões gerais	28
Artigo 34.º Tempo de espera no atendimento presencial	29
Artigo 35.º Tempo de espera no atendimento telefónico comercial.....	29
Artigo 36.º Tempo de espera no atendimento telefónico de emergências e avarias.....	30
Artigo 37.º Eficácia na receção automática de leituras por telefone	30
Artigo 38.º Frequência da leitura dos contadores	30
Artigo 39.º Tempo de resposta a situações de emergência.....	31
Artigo 40.º Tempo de resposta na assistência técnica a avaria na alimentação individual da instalação do cliente	31
Artigo 41.º Tempo de resposta a pedidos de informação por escrito	32
Artigo 42.º Tempo de resposta a reclamações	32
Secção V Qualidade individual.....	33
Subsecção I Indicadores e padrões individuais	33
Artigo 43.º Indicadores e padrões	33
Artigo 44.º Ativação de fornecimento	33
Artigo 45.º Visita combinada.....	34

Artigo 46.º Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente.....	35
Artigo 47.º Resposta a reclamações	35
Artigo 48.º Direito de compensação	36
Artigo 49.º Valor das compensações relativas à qualidade individual	36
Artigo 50.º Pagamento de compensações ao cliente.....	37
Artigo 51.º Pagamento de compensações aos operadores das redes	37
Artigo 52.º Situações de exclusão do pagamento de compensações	38
Secção VI Avaliação do grau de satisfação dos clientes e outros estudos	38
Artigo 53.º Avaliação do grau de satisfação dos clientes.....	38
Artigo 54.º Estudos de avaliação da eficácia de comunicação escrita com o cliente	39
Secção VII Clientes com necessidades especiais e clientes prioritários	39
Artigo 55.º Clientes com necessidades especiais	39
Artigo 56.º Clientes prioritários	39
Artigo 57.º Registo dos clientes com necessidades especiais e clientes prioritários	40
Artigo 58.º Deveres para com os clientes com necessidades especiais	40
Artigo 59.º Deveres para com os clientes prioritários	41
Capítulo IV Informação e relatórios da qualidade de serviço	43
Artigo 60.º Recolha e registo de informação	43
Artigo 61.º Envio de informação à ERSE	43
Artigo 62.º Elaboração de relatórios de qualidade de serviço.....	44
Artigo 63.º Teor dos relatórios de qualidade de serviço.....	44
Artigo 64.º Publicação dos relatórios de qualidade de serviço	45
Artigo 65.º Relatório da qualidade de serviço da ERSE	45
Capítulo V Situações de exclusão de aplicação.....	47
Artigo 66.º Casos fortuitos ou de força maior	47
Capítulo VI Resolução de conflitos.....	49
Artigo 67.º Disposições gerais.....	49
Artigo 68.º Arbitragem voluntária.....	49
Artigo 69.º Arbitragem necessária.....	50
Artigo 70.º Mediação e conciliação de conflitos	50
Capítulo VII Disposições finais e transitórias.....	51
Artigo 71.º Norma remissiva	51

Artigo 72.º Forma dos atos da ERSE	51
Artigo 73.º Pareceres interpretativos da ERSE	51
Artigo 74.º Recomendações da ERSE	52
Artigo 75.º Fiscalização da aplicação do regulamento.....	52
Artigo 76.º Regime sancionatório	52
Artigo 77.º Indicadores e padrões de qualidade de serviço	53
Artigo 78.º Auditorias	53
Artigo 79.º Casos fortuitos ou de força maior	53
Artigo 80.º Normas complementares.....	53
Artigo 81.º Aplicação no tempo	54
Artigo 82.º Entrada em vigor.....	54
Anexo I Cálculo dos indicadores de qualidade comercial	55
Anexo II Informação a enviar à ERSE pelas empresas	63

Capítulo I

Disposições gerais

Secção I

Princípios e disposições gerais

Artigo 1.º

Objeto

1 - O presente regulamento é editado nos termos do n.º 2 do atual artigo 9.º dos Estatutos da Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), anexos ao Decreto-Lei n.º 97/2002, de 12 de abril, alterado pelo Decreto-Lei n.º 212/2012, de 25 de setembro, e ao abrigo da alínea f) do n.º 2 do artigo 71.º do Decreto-Lei n.º 30/2006, de 15 de fevereiro, republicado pelo Decreto-Lei n.º 230/2012, de 26 de outubro, do n.º 2 do artigo 63.º do Decreto-Lei n.º 140/2006, de 26 de julho, republicado pelo Decreto-Lei n.º 231/2012, de 26 de outubro.

2 - O presente regulamento tem por objeto estabelecer as obrigações de qualidade de serviço de natureza técnica e comercial a que devem obedecer os serviços prestados no Sistema Nacional de Gás Natural.

Artigo 2.º

Âmbito de aplicação

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

- a) Prestação do serviço de transporte de gás natural.
- b) Prestação do serviço de distribuição de gás natural.
- c) Prestação do serviço de armazenamento subterrâneo de gás natural.
- d) Prestação do serviço de receção, armazenamento e regaseificação de gás natural liquefeito.
- e) Relacionamento entre os operadores das infraestruturas.
- f) Relacionamento dos comercializadores e dos comercializadores de último recurso retalhistas com os operadores das infraestruturas.
- g) Relacionamento dos clientes com os operadores das infraestruturas, os comercializadores e os comercializadores de último recurso retalhistas.
- h) Fornecimento de gás natural aos clientes.

2 - Estão abrangidos pelo âmbito de aplicação do presente regulamento:

- a) Operadores de terminal de receção, armazenamento e regaseificação de gás natural liquefeito.
- b) Operadores de armazenamento subterrâneo de gás natural.
- c) Operador da rede de transporte de gás natural.
- d) Operadores das redes de distribuição de gás natural.
- e) Comercializadores.
- f) Comercializadores de último recurso retalhistas.
- g) Clientes.

Artigo 3.º

Siglas e definições

1 - No presente regulamento são usadas as seguintes siglas:

- a) DGEG - Direção Geral de Energia e Geologia.
- b) ERSE - Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos.
- c) GNL - Gás natural liquefeito.
- d) IW - Índice de Wobbe.
- e) PCS - Poder calorífico superior.
- f) RNTGN - Rede Nacional de Transporte de Gás Natural.
- g) RPGN - Rede Pública de Gás Natural.
- h) RRC - Regulamento de Relações Comerciais do setor do gás natural.
- i) SNGN - Sistema Nacional de Gás Natural.

2 - Para efeitos do presente regulamento entende-se por:

- a) Ações de renovação - substituição de troços de tubagem que, pela sua antiguidade, características ou estado de conservação se consideram obsoletos ou próximos do final do período de vida útil.
- b) Alimentação individual da instalação do cliente - infraestrutura por onde transita o gás natural consumido exclusivamente na instalação de utilização de um cliente.
- c) Armazenamento subterrâneo de gás natural - conjunto de cavidades, equipamentos e redes que, após receção do gás na interface com a RNTGN, permite armazenar o gás natural na forma gasosa em cavidades subterrâneas, ou reservatórios especialmente

construídos para o efeito e, posteriormente, voltar a injetá-lo na RNTGN através da mesma interface de transferência de custódia.

- d) Cliente - pessoa singular ou coletiva que compra gás natural para consumo próprio.
- e) Cliente doméstico - O cliente é considerado doméstico caso o gás natural se destine ao consumo privado no agregado familiar, considerando o disposto na Lei n.º 24/96, de 31 de julho, relativamente ao conceito de consumidor.
- f) Comercializador - entidade registada para a comercialização de gás natural cuja atividade consiste na compra a grosso e/ou na venda a grosso e a retalho de gás natural, em regime de livre concorrência.
- g) Comercializador de último recurso retalhista - entidade titular de licença de comercialização de último recurso que está obrigada a assegurar o fornecimento de gás natural a todos os consumidores com instalações ligadas à rede que, enquanto forem aplicáveis as tarifas reguladas ou, após a sua extinção, as tarifas transitórias, bem como o fornecimento dos clientes economicamente vulneráveis, nos termos legalmente definidos.
- h) Condições de referência - Para efeitos deste regulamento, consideram-se as seguintes condições de referência: 0 °C de temperatura, 1,01325 bar de pressão absoluta e 25 °C de temperatura inicial de combustão, nos termos da norma ISO 13443/96 Natural Gas - Standard Reference Conditions.
- i) Impurezas - materiais sólidos, líquidos ou gasosos cuja concentração ou presença no gás natural pode interferir com a integridade ou a operação das redes ou dos equipamentos de gás que estejam em conformidade com a Diretiva 90/396/CEE.
- j) Índice de Wobbe - razão entre o poder calorífico superior e a raiz quadrada da densidade relativa do gás.
- k) Instalação de gás natural - instalação privada instalada a jusante da RPGN para uso de um ou mais clientes.
- l) Nomeação - Processo de informação diária em que os agentes de mercado comunicam ao Gestor Técnico Global do SNGN e aos operadores das infraestruturas a capacidade que pretendem utilizar, nos pontos de entrada e de saída da respetiva infraestrutura, no dia gás seguinte
- m) Operador da rede de distribuição - entidade concessionária ou titular de licença de distribuição de serviço público da Rede Nacional de Distribuição de Gás Natural, responsável pelo desenvolvimento, exploração e manutenção da rede de distribuição numa área específica e, quando aplicável, das suas interligações com outras redes, bem como pela garantia de capacidade da rede e longo prazo para atender pedidos razoáveis de distribuição de gás natural.

- n) Operador da rede de transporte - entidade concessionária da RNTGN, responsável numa área específica, pelo desenvolvimento, exploração e manutenção da rede de transporte e das suas interligações com outras redes, quando aplicável, bem como pela garantia de capacidade da rede a longo prazo para atender pedidos razoáveis de transporte de gás natural.
- o) Operador de armazenamento subterrâneo de gás natural - entidade que exerce a atividade de armazenamento subterrâneo de gás natural, responsável, num conjunto específico de instalações, pela exploração e manutenção das capacidades de armazenamento e respetivas infraestruturas.
- p) Operador de terminal de GNL - entidade que exerce a atividade de receção, armazenamento e manutenção das capacidades de receção, armazenamento e regaseificação de GNL, sendo responsável num terminal de GNL pela exploração e manutenção das capacidades de receção, armazenamento e regaseificação e respetivas infraestruturas.
- q) Poder calorífico superior - quantidade de calor produzida na combustão completa, a pressão constante, de uma unidade de massa ou de volume do gás combustível, considerando que os produtos de combustão cedem o seu calor até atingirem a temperatura inicial dos reagentes e que toda a água formada na combustão atinge o estado líquido.
- r) Rede Nacional de Transporte de Gás Natural - conjunto das infraestruturas de serviço público destinadas ao transporte de gás natural.
- s) Utilizador - pessoa singular ou coletiva que entrega gás natural na rede ou que é abastecida através dela, incluindo os clientes agentes de mercado, os comercializadores e os comercializadores de último recurso retalhistas.

Artigo 4.º

Responsabilidade pela qualidade de serviço

1 - Os operadores das infraestruturas, os comercializadores e os comercializadores de último recurso retalhistas são responsáveis pela qualidade de serviço prestada aos clientes, na medida das obrigações inerentes à respetiva atividade.

2 - Os comercializadores e os comercializadores de último recurso retalhistas respondem pela qualidade de serviço aos clientes com quem celebrem um contrato de fornecimento, sem prejuízo do direito de regresso sobre os operadores das infraestruturas com quem estabeleceram contratos de uso de infraestruturas, nos termos do Regulamento do Acesso às Redes, Infraestruturas e Interligações.

3 - Os comercializadores e os comercializadores de último recurso retalhistas devem informar os seus clientes dos direitos e das obrigações que lhes são conferidos pelo presente regulamento, bem como dos níveis de qualidade de serviço contratados, nos termos previstos no RRC.

4 - Os comercializadores e os comercializadores de último recurso retalhistas devem informar os seus clientes sobre as matérias, no âmbito da qualidade de serviço, que devem ser tratadas diretamente com o respetivo operador da rede, nos termos previstos no RRC.

5 - Os comercializadores, os comercializadores de último recurso retalhistas e os operadores das infraestruturas devem cooperar entre si, na medida das respetivas obrigações inerentes à atividade, para o cumprimento do presente regulamento.

6 - O disposto nos números anteriores não prejudica o acordo com os comercializadores de regimes mais favoráveis para o cliente.

Artigo 5.º

Nível de qualidade de serviço dos clientes

1 - Os clientes têm direito à qualidade de serviço segundo os níveis estabelecidos no presente regulamento e os estabelecidos contratualmente com o seu comercializador, designadamente através de padrões de qualidade de serviço e de compensações associadas ao incumprimento de padrões individuais.

2 - Sem prejuízo do disposto no número anterior, o cliente deve tomar as medidas que considera adequadas para minimizar as consequências nas suas instalações das falhas de qualidade de serviço.

3 - Os comercializadores, os comercializadores de último recurso retalhistas, o operador da rede de transporte e os operadores das redes de distribuição podem acordar contratualmente com os clientes sobre a instalação de equipamentos destinados à obtenção de níveis de qualidade de serviço superiores aos estabelecidos no presente regulamento, mediante o pagamento pelo cliente dos respetivos encargos.

Artigo 6.º

Obrigações de serviço público

1 - No exercício das suas atividades, os sujeitos intervenientes no SNGN devem observar as obrigações de serviço público estabelecidas na lei.

2 - Nos termos definidos no Decreto-Lei n.º 30/2006, de 15 de fevereiro, com a redação que lhe foi dada pelo Decreto-Lei n.º 230/2012, de 26 de outubro, são obrigações de serviço público, nomeadamente:

- a) A segurança, a regularidade e a qualidade do abastecimento.
- b) A garantia de ligação dos clientes às redes, nos termos previstos nos contratos de concessão e títulos das licenças.
- c) A proteção dos consumidores, designadamente quanto a tarifas e preços.
- d) A promoção da eficiência energética e da utilização racional dos recursos e da proteção do ambiente.

Capítulo II

Disposições de natureza técnica

Secção I

Continuidade de serviço

Subsecção I

Continuidade e interrupção de fornecimento

Artigo 7.º

Fornecimento em regime contínuo

- 1 - Os operadores das infraestruturas devem proceder, sempre que possível, de forma a não interromper o fornecimento de gás natural.
- 2 - Nos termos do RRC, a interrupção do serviço prestado pelos operadores das redes que afete o fornecimento de gás natural pode ocorrer pelas seguintes razões:
 - a) Casos fortuitos ou de força maior.
 - b) Razões de interesse público.
 - c) Razões de serviço.
 - d) Razões de segurança.
 - e) Facto imputável ao cliente.
 - f) Acordo com o cliente.

Artigo 8.º

Definição de interrupção

- 1 - Define-se interrupção de fornecimento de gás natural como a ausência de fornecimento de gás natural a uma infraestrutura de rede ou à instalação do cliente.
- 2 - O início da interrupção corresponde, consoante as situações, a um dos seguintes instantes que ocorrer em primeiro lugar:
 - a) Instante identificado automaticamente pelos equipamentos da infraestrutura, a partir do qual se verifica o incumprimento das disposições contratuais, nomeadamente limites de pressão ou de caudal.

- b) Instante em que o cliente ou operador da infraestrutura a jusante comunica a interrupção de fornecimento de gás natural.
- c) Instante em que o operador da rede corta o fornecimento ao cliente, por atuação na válvula de corte.

3 - O fim da interrupção corresponde ao momento em que é restabelecido o fornecimento de gás natural ao cliente ou à infraestrutura afetada pela interrupção, sem prejuízo do disposto no número seguinte.

4 - Sempre que estejam reunidas por parte do operador da rede as condições técnicas necessárias ao restabelecimento do fornecimento, mas este não possa ser efetuado por facto não imputável ao operador da rede, a interrupção é dada como finda para cálculo dos indicadores definidos no presente regulamento.

5 - Nos casos referidos no número anterior que resultem da ausência do cliente na sua instalação, o operador da rede deve deixar um aviso ao cliente com informação sobre o ocorrido, bem como os procedimentos a adotar para regularizar o fornecimento.

6 - Para efeitos do disposto no número anterior, o operador da rede deve deslocar-se à instalação do cliente no prazo máximo de 3 horas, após comunicação do cliente, com o objetivo de repor o fornecimento.

Artigo 9.º

Classes de interrupções

Para efeitos de aplicação deste regulamento, define-se:

- a) Interrupção prevista como aquela em que o operador da rede consegue atribuir previamente uma data para a sua ocorrência e avisar os clientes com a antecedência mínima estabelecida no RRC.
- b) Interrupção acidental como aquela em que o operador da rede não consegue atribuir previamente uma data para a sua ocorrência.
- c) Interrupção controlável como aquela em que a sua ocorrência pode ser evitada pela atuação do operador da rede, nomeadamente através de uma adequada manutenção e gestão das infraestruturas.
- d) Interrupção não controlável como aquela em que a sua ocorrência não pode ser evitada pela atuação do operador da rede.

Artigo 10.º

Identificação das classes de interrupção consoante as causas

1 - Para efeitos de cálculo dos indicadores, as classes de interrupção são identificadas consoante as causas que lhe dão origem, conforme estabelecido no quadro seguinte.

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

2 - As interrupções por facto imputável ao cliente ou por acordo com o cliente não são consideradas para efeitos de cálculo dos indicadores.

Artigo 11.º

Registo de interrupções de fornecimento

1 - O operador da rede de transporte e os operadores das redes de distribuição devem registar todas as interrupções.

2 - No registo referido no número anterior deve constar a causa e a classe atribuída à interrupção.

3 - Os procedimentos a observar no registo das interrupções devem respeitar o estabelecido em norma complementar, a publicar nos termos do Artigo 72.º e Artigo 80.º.

4 - A norma complementar prevista no número anterior deve, pelo menos, detalhar os procedimentos adotados para os seguintes efeitos:

- Determinação da duração e impacto das interrupções, considerando o tipo de instalação e a eventual ausência dos clientes.
- Reposição do fornecimento, considerando o tipo de instalação, a eventual ausência dos clientes e o tipo de clientes.
- Identificação das causas das interrupções e respetivas classificações, particularizando os casos fortuitos ou de força maior.
- Registo da informação relacionada com as interrupções de fornecimento.

- e) Cumprimento dos deveres de informação associados à ocorrência de interrupções de fornecimento.

Subsecção II

Indicadores e padrões de qualidade geral

Artigo 12.º

Indicadores gerais para o terminal de receção, armazenamento e regaseificação de GNL

1 - Os operadores de terminal de receção, armazenamento e regaseificação de GNL devem proceder, trimestralmente, à caracterização da continuidade de serviço da infraestrutura que operam, devendo para o efeito determinar os seguintes indicadores gerais:

- a) Tempo médio efetivo de descarga de navios metaneiros (h): quociente entre o somatório dos tempos efetivos de descarga e o número total de descargas.
- b) Tempo médio de atraso de descarga de navios metaneiros (h): quociente entre o somatório dos tempos de atraso de descarga e o número de descargas com atraso.
- c) Tempo médio efetivo de enchimento de camiões cisterna (h): quociente entre o somatório dos tempos de enchimento e o número total de enchimentos.
- d) Tempo médio de atraso de enchimento de camiões cisterna (h): quociente entre o somatório dos tempos de atraso de enchimento e o número de enchimentos com atraso.
- e) Cumprimento das nomeações de injeção de gás natural: quociente entre o número de nomeações cumpridas e o número total de nomeações relativas à injeção de gás natural para a rede de transporte.
- f) Cumprimento das nomeações energéticas de injeção de gás natural, determinado com base no erro quadrático médio da energia armazenada no terminal de GNL nomeada relativamente à energia regaseificada, de acordo com a fórmula que se segue.

$$1 - \frac{\sum_{d=1}^m \frac{\sqrt{(\sum_{u=1}^n W_{u,d}^{regGNL} - W_d^{regGNL})^2}}{W_d^{regGNL}}}{m}$$

Em que:

W_d^{regGNL} Energia regaseificada no dia d

$W_{u,d}^{regGnLn}$ Energia armazenada no terminal de GNL, nomeadamente para o utilizador u em cada dia d do período em análise

m Número total de dias do período em análise

n Número total de utilizadores

2 - Os procedimentos a observar no cálculo dos indicadores gerais devem respeitar o estabelecido em norma complementar, a publicar nos termos do Artigo 72.º e Artigo 80.º.

3 - A norma complementar prevista no número anterior deve, pelo menos, detalhar os procedimentos adotados para os seguintes efeitos:

- a) Especificação da metodologia de cálculo dos indicadores gerais considerando, em particular, a necessidade do seu apuramento trimestral e anual.
- b) Registo da informação relacionada com o cálculo dos indicadores gerais.
- c) Cumprimento dos deveres de informação associados ao cálculo dos indicadores gerais.

4 - Os operadores de terminal de receção, armazenamento e regaseificação de GNL devem enviar à ERSE, 45 dias após o fim de cada trimestre, a informação estabelecida no Anexo II do presente regulamento, do qual faz parte integrante.

Artigo 13.º

Indicadores gerais para o armazenamento subterrâneo

1 - Os operadores de armazenamento subterrâneo devem proceder, trimestralmente, à caracterização da continuidade de serviço da infraestrutura que operam, devendo para o efeito determinar os seguintes indicadores gerais:

- a) Cumprimento das nomeações de extração de gás natural: quociente entre o número de nomeações cumpridas e o número total de nomeações.
- b) Cumprimento das nomeações de injeção de gás natural: quociente entre o número de nomeações cumpridas e o número total de nomeações.
- c) Cumprimento energético de armazenamento: determinado com base no erro quadrático médio da energia extraída e injetada no armazenamento subterrâneo nomeada relativamente à energia extraída e injetada, de acordo com a fórmula que se segue.

$$1 - \frac{\sum_{d=1}^m \sqrt{\left[\left(\sum_{u=1}^n W_{u,d}^{En} - W_d^E \right) - \left(\sum_{u=1}^n W_{u,d}^{In} - W_d^I \right) \right]^2}}{W_d^E - W_d^I}}{m}$$

Em que:

$W_{u,d}^{In}$ Energia das injeções no armazenamento subterrâneo, nomeada para o utilizador u em cada dia d do período em análise

W_d^I Energia das injeções do armazenamento no dia d

$W_{u,d}^{En}$ Energia das extrações do armazenamento subterrâneo, nomeada para o utilizador u em cada dia d do período em análise

W_d^E Energia das extrações do armazenamento no dia d

m Número total de dias do período em análise

n Número total de utilizadores

2 - Os operadores de armazenamento subterrâneo devem enviar à ERSE, 45 dias após o fim de cada trimestre, a informação estabelecida no Anexo II do presente regulamento.

3 - Os procedimentos a observar no cálculo dos indicadores gerais devem respeitar o estabelecido em norma complementar, a publicar nos termos do Artigo 72.º e Artigo 80.º.

4 - A norma complementar prevista no número anterior deve, pelo menos, detalhar os procedimentos adotados para os seguintes efeitos:

- a) Especificação da metodologia de cálculo dos indicadores gerais considerando, em particular, a necessidade do seu apuramento trimestral e anual.
- b) Registo da informação relacionada com o cálculo dos indicadores gerais.
- c) Cumprimento dos deveres de informação associados ao cálculo dos indicadores gerais.

Artigo 14.º

Indicadores gerais para a rede de transporte

1 - O operador da rede de transporte deve proceder, trimestralmente, à caracterização da continuidade de serviço da rede que opera, devendo para o efeito determinar os seguintes indicadores gerais:

- a) Número médio de interrupções por ponto de saída: quociente do número total de interrupções nos pontos de saída, durante determinado período, pelo número total dos pontos de saída, no fim do período considerado.

- b) Duração média das interrupções por ponto de saída (min/ponto de saída): quociente da soma das durações das interrupções nos pontos de saída, durante determinado período, pelo número total de pontos de saída existentes no fim do período considerado.
- c) Duração média de interrupção (min/interrupção): quociente da soma das durações das interrupções nos pontos de saída, pelo número total de interrupções nos pontos de saída, no período considerado.

2 - Os indicadores gerais definidos no número anterior devem ser calculados diferenciando as interrupções controláveis previstas, controláveis acidentais, não controláveis previstas e não controláveis acidentais.

3 - Os procedimentos a observar no cálculo dos indicadores gerais devem respeitar o estabelecido em norma complementar, a publicar nos termos do Artigo 72.º e Artigo 80.º.

4 - A norma complementar prevista no número anterior deve, pelo menos, detalhar os procedimentos adotados para os seguintes efeitos:

- a) Especificação da metodologia de cálculo dos indicadores gerais considerando, em particular, a necessidade do seu apuramento trimestral e anual.
- b) Registo da informação relacionada com o cálculo dos indicadores gerais.
- c) Cumprimento dos deveres de informação associados ao cálculo dos indicadores gerais.

5 - O operador da rede de transporte deve enviar à ERSE, 45 dias após o fim de cada trimestre, a informação estabelecida no Anexo II do presente regulamento.

Artigo 15.º

Indicadores gerais para as redes de distribuição

1 - Os operadores das redes de distribuição devem proceder, trimestralmente, à caracterização da continuidade de serviço da rede que operam, devendo para o efeito determinar os seguintes indicadores gerais:

- a) Número médio de interrupções por cliente: quociente do número total de interrupções a clientes, durante determinado período, pelo número total de clientes existentes, no fim do período considerado.
- b) Duração média das interrupções por cliente (min/cliente): quociente da soma das durações das interrupções nos clientes, durante determinado período, pelo número total de clientes existentes no fim do período considerado.

c) Duração média das interrupções (min/interrupção): quociente da soma das durações das interrupções nos clientes, pelo número total de interrupções nos clientes no período considerado.

2 - Os indicadores gerais definidos no número anterior devem ser calculados diferenciando as interrupções controláveis previstas, controláveis acidentais, não controláveis previstas e não controláveis acidentais.

3 - Os procedimentos a observar no cálculo dos indicadores gerais devem respeitar o estabelecido em norma complementar, a publicar nos termos do Artigo 72.º e Artigo 80.º.

4 - A norma complementar prevista no número anterior deve, pelo menos, detalhar os procedimentos adotados para os seguintes efeitos:

- a) Especificação da metodologia de cálculo dos indicadores gerais considerando, em particular, a necessidade do seu apuramento trimestral e anual.
- b) Registo da informação relacionada com o cálculo dos indicadores gerais.
- c) Cumprimento dos deveres de informação associados ao cálculo dos indicadores gerais.

5 - Os operadores das redes de distribuição devem enviar à ERSE, 45 dias após o fim de cada trimestre, a informação estabelecida no Anexo II do presente regulamento.

Artigo 16.º

Padrões para a rede de distribuição

1 - Os indicadores para as redes de distribuição previstos no n.º 1 do Artigo 15.º não devem exceder os valores que constam do quadro seguinte, em cada ano.

Indicadores	Classes de interrupções (Artigo 10.º)			
	Controláveis previstas			Controláveis acidentais
	Lisboagás, GDL		Outros operadores das 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

2 - Os padrões referidos no número anterior aplicam-se aos operadores das redes de distribuição com mais de 100 000 clientes ligados às suas redes no ano anterior ao ano a que se referem.

3 - Para efeitos de avaliação dos indicadores gerais de continuidade de serviço da rede de concessão da distribuição regional de gás natural de Lisboa, a respetiva entidade concessionária deve enviar à ERSE, no prazo de 45 dias após cada ano, um relatório com a descrição das ações de renovação da rede de gás de cidade para gás natural, o número de clientes abrangidos e a caracterização da rede intervencionada.

Subsecção III

Indicadores e padrões de qualidade individual

Artigo 17.º

Indicadores individuais

1 - Os operadores das redes de distribuição devem determinar, em cada trimestre e para todos os clientes, os seguintes indicadores individuais de continuidade de serviço:

- a) Número de interrupções controláveis previstas: somatório das interrupções controláveis previstas sentidas na instalação do cliente no período em análise.
- b) Número de interrupções não controláveis: somatório das interrupções não controláveis sentidas na instalação do cliente no período em análise.
- c) Número de interrupções controláveis acidentais: somatório das interrupções controláveis acidentais sentidas na instalação do cliente no período em análise.
- d) Duração de interrupções controláveis previstas (h): somatório da duração das interrupções controláveis previstas sentidas na instalação do cliente no período em análise.
- e) Duração de interrupções não controláveis (h): somatório da duração das interrupções não controláveis sentidas na instalação do cliente no período em análise.
- f) Duração de interrupções controláveis acidentais (h): somatório da duração das interrupções controláveis acidentais sentidas na instalação do cliente no período em análise.

2 - Para efeitos do número anterior, a recolha, o registo e o tratamento da informação devem permitir identificar para cada cliente as interrupções de fornecimento na sua instalação, nomeadamente no que se refere à data de ocorrência, duração e causa.

3 - Os procedimentos a observar no cálculo dos indicadores individuais devem observar o estabelecido em norma complementar, a publicar nos termos do Artigo 72.º e Artigo 80.º.

4 - A norma complementar prevista no número anterior deve, pelo menos, detalhar os procedimentos adotados para os seguintes efeitos:

- a) Especificação da metodologia de cálculo dos indicadores individuais considerando, em particular, a necessidade do seu apuramento trimestral e anual.
- b) Registo da informação relacionada com o cálculo dos indicadores individuais.
- c) Cumprimento dos deveres de informação associados ao cálculo dos indicadores individuais.

5 - Sempre que ocorra uma interrupção nas instalações dos clientes, os clientes afetados devem ser informados, na fatura emitida 45 dias após a ocorrência das interrupções, da data e hora da sua ocorrência, da sua duração e causa.

Secção II

Características do fornecimento de gás natural

Artigo 18.º

Características do gás natural

1 - O gás natural veiculado no SNGN deve garantir o correto funcionamento das infraestruturas e dos equipamentos, bem como a segurança na sua utilização.

2 - A monitorização das características do gás natural deve ser realizada pelos operadores das infraestruturas nas quais se verifica a receção de gás natural no SNGN, a entrega de gás natural nos pontos de entrada da RNTGN e a mistura de gás natural de diferentes proveniências.

3 - O gás natural, nos pontos de entrada da RNTGN, deve respeitar as seguintes gamas de variação admissíveis, para as características:

a) Índice de Wobbe, calculado nas condições de referência:

i) IW mínimo = 48,17 MJ/m³ (n).

ii) IW máximo = 57,66 MJ/m³ (n).

b) Densidade relativa, calculada nas condições de referência:

i) d mínima = 0,5549.

ii) d máxima = 0,7001.

4 - O gás natural, nos pontos de entrada da RNTGN, deve respeitar os seguintes limites máximos para as características:

- a) Ponto de orvalho da água = -5°C à pressão máxima de serviço.
- b) Sulfureto de hidrogénio = 5 mg/m^3 (n).
- c) Enxofre total = 50 mg/m^3 (n).

5 - Devem ser monitorizadas as seguintes características do gás natural:

- a) Concentração de oxigénio.
- b) Ponto de orvalho de hidrocarbonetos para pressões até à pressão máxima de serviço.
- c) Concentração de sulfureto de carbonilo.
- d) Concentração de impurezas.
- e) Concentração mínima de metano.

6 - Os operadores referidos no n.º 1 devem garantir que as características do gás asseguram a interoperacionalidade das suas infraestruturas com as demais infraestruturas a que se encontrem ligadas.

Artigo 19.º

Pressão de fornecimento

Os níveis de pressão do gás natural do SNGN devem assegurar um contínuo funcionamento das infraestruturas, atendendo aos limites de pressão do bom funcionamento das mesmas e dos equipamentos dos clientes.

Artigo 20.º

Metodologia de verificação das características do gás natural

1 - A verificação das características do gás natural deve ser feita nos seguintes pontos do SNGN:

- a) Nos pontos de entrada da RNTGN com ligação a redes internacionais.
- b) Nos terminais de receção, armazenamento e regaseificação após a regaseificação do gás natural para injeção na rede.
- c) Nos armazenamentos subterrâneos após o tratamento do gás natural para injeção na rede.
- d) Em pontos da rede de transporte ou das redes de distribuição onde se realize a mistura de gases com características diferentes.

2 - Os operadores das infraestruturas, às quais pertencem os pontos referidos no número anterior, devem apresentar à ERSE uma metodologia de monitorização que deve incluir, de forma justificada:

- a) Métodos e procedimentos adotados na monitorização das características do gás natural, detalhando critérios de escolha e identificação dos pontos de monitorização.
- b) Periodicidade ou continuidade da amostragem.
- c) Especificação dos equipamentos de monitorização, nomeadamente quanto a classes de precisão e procedimentos de calibração.
- d) Procedimentos adotados para efeitos de registo da informação relacionada com a monitorização das características do gás natural.

3 - Sempre que ocorram alterações da metodologia de monitorização, por iniciativa da ERSE ou dos operadores, estes devem enviar à ERSE as respetivas alterações com apresentação da justificação para as mesmas.

4 - Os operadores devem disponibilizar a versão atualizada da metodologia de monitorização na sua página da *Internet*.

5 - Os resultados da monitorização das características do gás natural devem ser enviados à ERSE até 45 dias após o fim de cada trimestre.

Artigo 21.º

Metodologia de verificação do nível de pressão de fornecimento aos clientes

1 - Os operadores das redes de distribuição devem elaborar e aplicar uma metodologia de monitorização dos níveis de pressão de fornecimento aos clientes.

2 - A metodologia de monitorização dos níveis de pressão deve demonstrar de forma explícita e justificada que os métodos e procedimentos de monitorização escolhidos garantem a verificação dos níveis de pressão de fornecimento de gás natural aos clientes finais.

3 - A metodologia de monitorização dos níveis de pressão deve apresentar, de forma justificada:

- a) Critérios de escolha, identificação e caracterização dos pontos de medição.
- b) Periodicidade da monitorização.
- c) Duração da monitorização.
- d) Caracterização dos equipamentos que constituem o sistema de monitorização, nomeadamente quanto a classes de precisão e procedimentos de calibração.

4 - As metodologias de monitorização devem ser enviadas à ERSE até 120 dias após a entrada em vigor do presente regulamento.

5 - Sempre que ocorram alterações da metodologia de monitorização, por iniciativa da ERSE ou dos operadores, estes devem enviar à ERSE as respetivas alterações com apresentação da justificação para as mesmas.

6 - Os resultados da monitorização da pressão das redes devem ser enviados à ERSE até 45 dias após o fim de cada trimestre.

Capítulo III

Disposições de natureza comercial

Secção I

Atendimento e comunicação com os clientes

Artigo 22.º

Condições gerais de atendimento

1 - O operador da rede de transporte, os operadores das redes de distribuição, os comercializadores de último recurso retalhistas e os comercializadores devem adotar modalidades de atendimento adequadas às necessidades e dimensionadas segundo as solicitações que garantam aos interessados o acesso célere aos seus serviços.

2 - A todos os clientes deve ser assegurado um atendimento telefónico gratuito para a comunicação de leituras e um atendimento telefónico permanente e gratuito para a comunicação de avarias e emergências.

3 - Para efeitos de aplicação do Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de junho, que estabelece o regime jurídico aplicável aos centros de atendimento telefónico de relacionamento (*call centres*), consideram-se todos os centros de atendimento telefónico de relacionamento que reúnam, pelo menos, uma das seguintes características:

- a) Prestem serviços a empresas do setor do gás natural com um número de clientes igual ou superior a 100 000.
- b) Tenham um tráfego anual superior a 60 000 chamadas telefónicas recebidas.

Artigo 23.º

Modalidades de atendimento e comunicação com os clientes

1 - Os operadores das redes de distribuição e os comercializadores de último recurso retalhistas, nas matérias que lhes dizem respeito, devem assegurar aos clientes com consumo anual inferior ou igual a 10 000 m³ (n) as seguintes modalidades de atendimento:

- a) Atendimento presencial em centros de atendimento.
- b) Atendimento telefónico.
- c) Atendimento escrito, incluindo o postal e o contacto eletrónico.

2 - Aos restantes clientes não abrangidos pelo número anterior, os operadores das redes e os comercializadores de último recurso retalhistas devem disponibilizar modalidades de atendimento que considerem adequadas a este tipo de clientes e que assegurem um atendimento completo e eficaz, permitindo nomeadamente a celebração de contratos, a realização de pagamentos, a requisição de serviços, a comunicação de avarias, de emergências e de leituras e a apresentação de pedidos de informação e de reclamações.

3 - Os comercializadores devem obrigatoriamente disponibilizar aos seus clientes pelo menos as seguintes modalidades de atendimento que assegurem um atendimento eficaz:

- a) Meio de contacto postal.
- b) Meio de contacto telefónico, ou de natureza equivalente que assegure um contacto imediato.
- c) Meio de contacto eletrónico para receção de pedidos de informação e reclamações.

4 - O conjunto das modalidades de atendimento escolhidas pelos comercializadores deve garantir um atendimento comercial completo, permitindo nomeadamente a celebração de contratos, a realização de pagamentos, a requisição de serviços, a comunicação de avarias, de emergências e de leituras e a apresentação de pedidos de informação e de reclamações.

5 - Os operadores das redes de distribuição, os comercializadores de último recurso retalhistas e os comercializadores podem assegurar as modalidades de atendimento previstas através dos mesmos meios de atendimento, sem prejuízo do disposto relativamente à separação contabilística e jurídica de empresas e atividades, incluindo a diferenciação de imagens nos termos previstos no RRC.

Artigo 24.º

Atendimento presencial

As instalações de atendimento presencial dos operadores das redes de distribuição e dos comercializadores de último recurso retalhistas devem ser dimensionadas de modo a assegurar um atendimento eficaz e um relacionamento comercial completo, permitindo nomeadamente a celebração de contratos, a realização de pagamentos, a requisição de serviços, a comunicação de avarias, de emergências e leituras e a apresentação de pedidos de informação e de reclamações.

Artigo 25.º

Atendimento telefónico

- 1 - Os sistemas de atendimento telefónico devem ser dimensionados de modo a assegurar um atendimento eficaz.
- 2 - O atendimento telefónico em centros de atendimento telefónico de relacionamento (*call centres*) deve permitir que, caso não seja possível efetuar o atendimento até aos 60 segundos de tempo de espera em linha, o cliente deixe o seu contacto e identificação da finalidade da chamada, nos termos e para os efeitos do Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de junho, quando aplicável.
- 3 - Nos casos referidos no número anterior, o cliente deve ser contactado no prazo máximo de dois dias úteis.
- 4 - O custo para o cliente do atendimento telefónico dos operadores das redes de distribuição, dos comercializadores e dos comercializadores de último recurso retalhistas, para outras comunicações que não as leituras, emergências e avarias, não pode exceder o custo de uma chamada local.

Secção II

Informação aos clientes

Artigo 26.º

Dever de informação dos comercializadores e comercializadores de último recurso retalhistas

- 1 - Os clientes têm o direito de solicitar ao comercializador ou ao comercializador de último recurso retalhista informações relacionadas com o serviço de fornecimento de gás natural, bem como sobre os serviços conexos.
- 2 - Os comercializadores e os comercializadores de último recurso retalhistas devem disponibilizar aos interessados informação atualizada, incluindo na forma escrita, designadamente sobre as seguintes matérias, que lhes sejam aplicáveis:
 - a) Contratos de fornecimento de gás natural.
 - b) Opções e preços à disposição dos clientes de gás natural, bem como aconselhamento sobre as opções mais convenientes.
 - c) Serviços disponíveis.
 - d) Periodicidade de faturação.

- e) Meios de pagamento disponíveis.
- f) Padrões de qualidade de serviço e eventuais compensações pelo incumprimento dos mesmos.
- g) Métodos de estimativa de consumo utilizados para efeitos de faturação.
- h) Fatores de conversão de m³ para kWh para efeitos de faturação, designadamente os fatores de correção de volume e o poder calorífico superior, nos termos indicados no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados.
- i) Clientes com necessidades especiais e clientes prioritários.
- j) Procedimentos associados à resolução de conflitos, incluindo a apresentação e tratamento de reclamações, indicando o prazo de resposta.
- k) Factos imputáveis aos clientes que podem justificar a interrupção do fornecimento ou a cessação do contrato de fornecimento e encargos associados à reposição do serviço.
- l) Custos associados à denúncia antecipada do contrato de fornecimento pelos clientes, quando aplicáveis.
- m) Entidades competentes e regime de preços vigentes relativamente à segurança das instalações, reparações e inspeções obrigatórias.

3 - As informações identificadas no n.º 2 devem estar disponíveis designadamente através das páginas da Internet.

4 - Quando solicitada, as informações referidas no n.º 2 devem ser disponibilizadas de modo escrito e gratuitamente.

5 - Sempre que se verifiquem interrupções de fornecimento de gás natural em resultado de avarias na rede, os comercializadores e os comercializadores de último recurso retalhistas, quando solicitados, devem assegurar informação aos clientes sobre as causas da interrupção, bem como a hora prevista para o restabelecimento do fornecimento de gás natural.

Artigo 27.º

Dever de informação do operador da rede de distribuição

1 - O operador da rede de distribuição tem a obrigação de disponibilizar informação atualizada, incluindo sob a forma escrita, relativa às seguintes matérias:

- a) Segurança na utilização do gás natural.
- b) Atuação em caso de emergência e de avarias.
- c) Ligações às redes.

- d) Entidades competentes relativamente à segurança das instalações, reparações e inspeções obrigatórias, bem como o regime de preços máximos decorrentes da lei.
- e) Clientes com necessidades especiais e clientes prioritários.

2 - As informações identificadas no número anterior devem estar disponíveis designadamente através das páginas da Internet.

3 - Quando solicitada, as informações referidas no n.º 2 devem ser disponibilizadas de modo escrito e gratuitamente.

4 - Sempre que se verifiquem interrupções de fornecimento de gás natural em resultado de avarias na rede, os operadores das redes de distribuição, quando solicitados, devem assegurar informação aos clientes sobre as causas da interrupção, bem como a hora prevista para o restabelecimento do fornecimento de gás natural.

Secção III

Pedidos de informação e reclamações

Artigo 28.º

Condições gerais

1 - Para efeitos do presente regulamento, consideram-se reclamações as comunicações em que o reclamante considera não terem sido devidamente acautelados os seus direitos ou satisfeitas as suas expectativas.

2 - Para efeitos do presente regulamento, consideram-se pedidos de informações as comunicações em que se solicitam esclarecimentos e que impõem a necessidade de resposta, excluindo as solicitações de serviços.

3 - As entidades que pretendam apresentar reclamações ou pedidos de informação devem preferencialmente fazê-lo junto do comercializador ou do comercializador de último recurso retalhista.

4 - O pedido de informação ou reclamação deve conter a identificação da entidade que o apresenta, as questões colocadas ou a descrição dos motivos reclamados, bem como elementos informativos facilitadores ou complementares para a caracterização da situação questionada ou reclamada.

5 - A receção de pedidos de informação e de reclamações deve ser assegurada em todas as modalidades de atendimento previstas no presente regulamento.

6 - Caso a reclamação não tenha sido integralmente decidida a favor das pretensões do reclamante, a entidade que recebeu a reclamação deve informar o reclamante relativamente ao seu direito de reclamação designadamente junto da ERSE.

7 - Os pedidos de informação apresentados em centros de atendimento telefónico de relacionamento (*call centres*) devem ser respondidos de imediato ou, não sendo possível, no prazo máximo de três dias úteis, contado da data da realização do contacto inicial pelo cliente, salvo motivo devidamente justificado, nos termos do Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de junho, quando aplicável.

Artigo 29.º

Reclamações relativas a faturação ou cobrança

1 - A receção pelo comercializador ou pelo comercializador de último recurso retalhista, de reclamações relativas a faturação ou cobrança impede a emissão de ordens de interrupção do fornecimento ao cliente, por motivo associado ao não pagamento da fatura, até à finalização do tratamento da reclamação.

2 - O comercializador ou o comercializador de último recurso retalhista devem dar conhecimento ao cliente de que eventuais ordens de interrupção se suspendem até à finalização do tratamento da reclamação, relativamente à fatura reclamada, sem prejuízo do pagamento parcial atempado de valores subsequentes não reclamados.

Artigo 30.º

Reclamações relativas a medição de gás natural

1 - A apresentação de uma reclamação relativa à medição de gás natural deve ser acompanhada da descrição dos factos indiciadores de que os respetivos equipamentos podem estar a funcionar fora das tolerâncias regulamentarmente definidas.

2 - Caso o operador da rede de transporte ou os operadores das redes de distribuição não possuam dados que permitam identificar a causa da reclamação devem, no prazo máximo de 15 dias úteis após a data da sua receção, efetuar uma visita de verificação à instalação do cliente.

3 - Na sequência da visita referida no número anterior, deve ser elaborado um relatório fundamentado e compreensível para o cliente sobre o funcionamento dos equipamentos de medição existentes na instalação visitada.

4 - Do relatório referido no número anterior deve constar:

a) A descrição da anomalia verificada, se for confirmada a sua existência.

- b) As diligências técnicas efetuadas para a verificação da anomalia, com dados quantificados sempre que tal seja aplicável.

5 - Do relatório referido no número anterior deve ser entregue cópia ao cliente aquando da visita à sua instalação ou enviada posteriormente num prazo não superior a 5 dias úteis, acompanhada de informação sobre a possibilidade de requerer uma verificação extraordinária do equipamento de medição, bem como indicação dos respetivos encargos.

6 - Se após a visita do operador de rede persistirem dúvidas sobre o funcionamento dos equipamentos de medição dentro do intervalo regulamentar, o cliente, através do seu comercializador, pode solicitar uma verificação extraordinária dos mesmos, nos termos previstos no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados previsto no RRC.

Artigo 31.º

Reclamações relativas às características do fornecimento

1 - A apresentação de reclamações relativas às características do fornecimento deve ser acompanhada da descrição dos factos indiciadores de que as mesmas se encontram fora das tolerâncias regulamentarmente definidas, nomeadamente através de factos que caracterizem as anomalias verificadas.

2 - Caso o operador da rede de transporte ou os operadores das redes de distribuição considerem necessário devem, no prazo máximo de 15 dias úteis após a data de receção da reclamação, efetuar uma visita de verificação à instalação, efetuando as diligências ao seu alcance para identificar a causa dos factos reclamados.

3 - No caso de ser comprovada a falta de qualidade do fornecimento, deve ser enviada comunicação ao cliente reclamante, preferencialmente através do comercializador, incluindo, quando aplicável, o seguinte:

- a) Informação detalhada que caracterize a não conformidade dos parâmetros do gás 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.

4 - No caso de não se confirmar o incumprimento das características regulamentares do gás fornecido ou dos níveis de pressão, esta informação deve ser comunicada preferencialmente ao comercializador do cliente, 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.

Artigo 32.º

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 e calibrados por entidade competente.

Secção IV

Indicadores e padrões gerais de qualidade comercial

Artigo 33.º

Indicadores e padrões gerais

1 - A avaliação da qualidade de serviço comercial prestada pelo operador da rede de transporte, pelos operadores das redes de distribuição, pelos comercializadores de último recurso retalhistas e pelos comercializadores deve ser efetuada com base nos seguintes temas:

- a) Tempo de espera no atendimento presencial.
- b) Tempo de espera no atendimento telefónico comercial.
- c) Tempo de espera no atendimento telefónico de emergências e avarias.
- d) Eficácia na receção automática de leituras por telefone.
- e) Frequência da leitura dos contadores.
- f) Tempo de resposta a situações de emergência.
- g) Tempo de resposta na assistência técnica a avaria na alimentação individual da instalação do cliente.
- h) Tempo de resposta a pedidos de informação.
- i) Tempo de resposta a reclamações.

2 - Aos temas referidos no número anterior estão associados indicadores gerais, de acordo com os artigos seguintes e com o Anexo I.

Artigo 34.º

Tempo de espera no atendimento presencial

- 1 - Considera-se tempo de espera no atendimento presencial, o tempo que medeia entre o instante da atribuição do número de ordem de atendimento e o início do atendimento, devendo considerar-se a soma de todos os tempos de espera que ocorram.
- 2 - O indicador geral relativo ao tempo de espera no atendimento presencial é calculado pelo quociente entre o número de atendimentos com tempo de espera inferior ou igual a 20 minutos e o número total de atendimentos.
- 3 - Este indicador aplica-se às entidades que, nos termos do Artigo 23.º, têm obrigatoriedade de dispor de atendimento presencial, bem como às entidades que optem por disponibilizar esta modalidade de atendimento.

Artigo 35.º

Tempo de espera no atendimento telefónico comercial

- 1 - Considera-se tempo de espera no atendimento telefónico comercial, o tempo que medeia entre o primeiro sinal de chamada e o atendimento efetivo, no que respeita a atendimentos relacionados com assuntos comerciais, devendo considerar-se a soma de todos os tempos de espera que ocorram.
- 2 - O indicador geral relativo ao tempo de espera no atendimento telefónico comercial é calculado pelo quociente entre o número de atendimentos com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos e o número total de atendimentos.
- 3 - Excluem-se do cálculo deste indicador os atendimentos relativos à receção automática de leituras e os relativos à comunicação de situações de avaria e de emergência.
- 4 - Este indicador aplica-se às entidades que, nos termos do Artigo 23.º, têm obrigatoriedade de dispor de atendimento telefónico comercial, bem como às entidades que optem por disponibilizar esta modalidade de atendimento.
- 5 - Estão dispensadas do cálculo do indicador as empresas que reúnam simultaneamente as duas seguintes condições:
 - a) O número de clientes, a 31 de dezembro do ano anterior, seja inferior a 15 mil clientes;
 - b) O número de atendimentos telefónicos comerciais registados no ano anterior seja inferior a 5 mil chamadas.

Artigo 36.º

Tempo de espera no atendimento telefónico de emergências e avarias

- 1 - Considera-se tempo de espera no atendimento telefónico de emergências e avarias, o tempo que medeia entre o primeiro sinal de chamada e o atendimento efetivo, devendo considerar-se a soma de todos os tempos de espera que ocorram.
- 2 - O indicador geral relativo ao tempo de espera no atendimento telefónico de emergências e avarias é calculado pelo quociente entre o número de atendimentos com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos e o número total de atendimentos.
- 3 - Este indicador aplica-se às entidades que, nos termos do Artigo 23.º, têm obrigatoriedade de dispor de atendimento telefónico de emergências e avarias, bem como às entidades que optem por disponibilizar esta modalidade de atendimento.
- 4 - Em cada ano, as entidades a quem se aplica este indicador devem assegurar um tempo de espera no atendimento telefónico de emergências e avarias inferior ou igual a 60 segundos em, pelo menos, 85% dos atendimentos efetuados.

Artigo 37.º

Eficácia na receção automática de leituras por telefone

- 1 - O indicador geral relativo à eficácia na receção automática de leituras por telefone é calculado pelo quociente entre o número de leituras registadas automaticamente e o número total de chamadas telefónicas para esta modalidade de atendimento.
- 2 - Este indicador aplica-se aos operadores das redes de distribuição, bem como às entidades que optem por disponibilizar esta modalidade de atendimento.

Artigo 38.º

Frequência da leitura dos contadores

- 1 - O indicador geral relativo à frequência de leitura dos contadores é calculado pelo quociente entre o número de leituras com intervalo face à leitura anterior inferior ou igual a 64 dias e o número total de leituras.
- 2 - Este indicador aplica-se aos operadores das redes de distribuição e considera as leituras dos contadores de clientes com consumo anual inferior ou igual a 10 000 m³ (n).

3 - Em cada ano, os operadores das redes de distribuição devem assegurar a leitura dos contadores com um intervalo face à leitura anterior inferior ou igual a 64 dias em, pelo menos, 98% das leituras.

Artigo 39.º

Tempo de resposta a situações de emergência

1 - O tempo de resposta a situações de emergência é o período que medeia entre a comunicação da situação de emergência ao operador de rede e a chegada ao local.

2 - Considera-se que se está perante uma situação de emergência quando possa estar em causa a segurança de pessoas ou bens

3 - O indicador relativo ao tempo de resposta a situações de emergência é calculado pelo quociente entre o número de situações em que o operador de rede chegou ao local no prazo aplicável e o número total de comunicações de situações de emergência.

4 - Em cada ano, o tempo de resposta a situações de emergência do operador da rede de transporte deve ser inferior ou igual a 90 minutos em, pelo menos, 80% das situações de emergência.

5 - Em cada ano, o tempo de resposta a situações de emergência de cada operador das redes de distribuição deve ser inferior ou igual a 60 minutos em, pelo menos, 85% das situações de emergência.

Artigo 40.º

Tempo de resposta na assistência técnica a avaria na alimentação individual da instalação do cliente

1 - O tempo de resposta na assistência técnica a avaria na alimentação individual da instalação do cliente é o período que medeia entre a comunicação da avaria ao operador da rede de distribuição e a chegada à instalação do cliente.

2 - O indicador geral relativo ao tempo de espera na assistência técnica a avaria na alimentação individual da instalação do cliente é calculado pelo quociente entre o número de situações em que o operador da rede de distribuição chegou ao local no tempo máximo de 3 horas e o número total de comunicações de avaria.

3 - Em cada ano, os operadores das redes de distribuição devem responder às comunicações de avaria na alimentação individual dos clientes no tempo máximo de 3 horas em, pelo menos, 90% das comunicações de avaria.

4 - Para efeitos dos números anteriores, nos casos em que as comunicações de avaria ocorram fora do período das 8h00 às 24h00, a contagem do tempo de resposta inicia-se às 8h00 do dia seguinte.

5 - Não são consideradas para cálculo deste indicador as situações em que a pedido expresso do cliente a atuação do operador de rede na alimentação individual da sua instalação seja realizada em prazo superior ao estabelecido neste artigo.

6 - As situações previstas no número anterior são consideradas como visitas combinadas, nos termos estabelecidos no Artigo 45.º.

Artigo 41.º

Tempo de resposta a pedidos de informação por escrito

1 - Para o operador da rede de transporte, o indicador geral relativo ao tempo de resposta a pedidos de informação por escrito corresponde ao tempo médio de resposta.

2 - Para os operadores das redes de distribuição, os comercializadores de último recurso retalhistas e os comercializadores o indicador geral relativo ao tempo de resposta a pedidos de informação apresentados por escrito é calculado pelo quociente entre o número de pedidos de informação recebidos num determinado período cuja resposta não excedeu 15 dias úteis e o número total de pedidos de informação recebidos no mesmo período.

3 - Em cada ano, os operadores das redes de distribuição devem responder aos pedidos de informação recebidos por escrito nesse ano, num prazo máximo de 15 dias úteis em, pelo menos, 98% das situações.

4 - Em cada ano, os comercializadores de último recurso retalhistas e os comercializadores devem responder aos pedidos de informação recebidos por escrito nesse ano, num prazo máximo de 15 dias úteis em, pelo menos, 90% das situações.

Artigo 42.º

Tempo de resposta a reclamações

Para o operador da rede de transporte, o indicador geral relativo ao tempo de resposta a reclamações corresponde ao tempo médio de resposta.

Secção V

Qualidade individual

Subsecção I

Indicadores e padrões individuais

Artigo 43.º

Indicadores e padrões

1 - O operador da rede de transporte, os operadores das redes de distribuição, os comercializadores de último recurso retalhistas e os comercializadores devem cumprir os indicadores individuais e respetivos padrões, relativos às seguintes matérias, quando aplicáveis:

- a) Ativação de fornecimento.
- b) Visita combinada.
- c) Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente.
- d) Resposta a reclamações.

2 - Os indicadores e respetivos padrões individuais devem integrar de forma expressa o clausulado dos contratos de fornecimento.

3 - O cumprimento dos indicadores individuais referidos no n.º 1 e dos respetivos padrões deve respeitar o estabelecido nos artigos seguintes e no Anexo I do presente regulamento.

Artigo 44.º

Ativação de fornecimento

1 - Para os clientes com consumo anual inferior ou igual a 10 000 m³ (n), o operador da rede de distribuição deve garantir que a visita combinada para ativação de fornecimento, na sequência de celebração de um contrato de fornecimento, é agendada para uma data nos 3 dias úteis seguintes à data em que a ativação de fornecimento lhe é solicitada.

2 - Para efeitos do número anterior, a comunicação entre os comercializadores ou comercializadores de último recurso retalhistas e os operadores das redes de distribuição deve ser célere e expedita, através dos meios que estas entidades acordarem entre si no contrato de uso das infraestruturas.

3 - O incumprimento do prazo referido no n.º 1, por facto não imputável ao cliente, confere ao cliente o direito de compensação previsto no Artigo 48.º.

Artigo 45.º

Visita combinada

1 - A marcação das visitas combinadas às instalações dos clientes deve ser efetuada por acordo entre o comercializador ou o comercializador de último recurso retalhista e o cliente.

2 - Para efeitos do número anterior, a comunicação entre os comercializadores ou comercializadores de último recurso retalhistas e os operadores das redes de distribuição deve ser célere e expedita, através dos meios que estas entidades acordarem entre si no contrato de uso das infraestruturas.

3 - O cliente deve ser previamente informado de todos os encargos associados à realização da visita que lhe sejam imputáveis, bem como do direito a eventuais compensações aplicáveis.

4 - O operador da rede de distribuição deve iniciar a visita à instalação de clientes com consumo anual inferior ou igual a 10 000 m³ (n) num dos seguintes prazos:

- a) Num intervalo de tempo previamente combinado, com a duração máxima de duas horas e meia.
- b) Num intervalo de cinco horas, se o operador garantir ao cliente um pré-aviso com a antecedência de uma hora, por via telefónica, relativamente ao intervalo de 15 minutos em que é expectável o início da visita.

5 - O operador da rede de distribuição está obrigado a disponibilizar a modalidade de visita indicada na alínea a) do número anterior.

6 - No caso do operador da rede de distribuição disponibilizar ambas as modalidades de visita combinada previstas no n.º 4 cabe ao cliente a escolha da modalidade pretendida.

7 - O incumprimento dos prazos referidos no n.º 4, por facto não imputável ao cliente, confere ao cliente o direito de compensação previsto no Artigo 48.º.

8 - A ausência do cliente na instalação no período da visita combinada confere ao operador da rede de distribuição o direito de compensação previsto no Artigo 51.º.

9 - Não é devido o pagamento da compensação prevista no Artigo 51.º, se qualquer das partes efetuar a anulação do agendamento de visita combinada ou proceder à sua remarcação com a antecedência mínima de 12 horas relativamente ao início do intervalo de tempo anteriormente acordado.

10 - Os operadores das redes de distribuição, os comercializadores e os comercializadores de último recurso retalhistas devem utilizar os contactos disponibilizados pelos clientes e os meios de comunicação ao seu dispor com o objetivo de fomentar o cumprimento dos intervalos de tempo acordados para as visitas combinadas.

Artigo 46.º

Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente

1 - Os factos imputáveis aos clientes que podem conduzir à interrupção do fornecimento são definidos no RRC.

2 - Ultrapassada a situação que deu origem à interrupção do fornecimento, e efetuados todos os pagamentos determinados legalmente, o fornecimento de gás natural deve ser reposto nos seguintes prazos máximos a contar do momento da regularização da situação:

- a) Doze horas para clientes domésticos.
- b) Oito horas para clientes não domésticos.
- c) Quatro horas caso o cliente pague o preço adicional para restabelecimento urgente fixado nos termos do RRC.

3 - O operador da rede de distribuição está obrigado a disponibilizar o serviço de restabelecimento do fornecimento, incluindo a modalidade de restabelecimento urgente, nos dias úteis, entre as 08h00 e as 20h00, sem prejuízo de poderem ser estabelecidos pela empresa outros regimes mais favoráveis para o cliente.

4 - A contagem dos prazos referidos no n.º 2 suspende-se entre as 20h00 e as 08h00.

5 - O incumprimento dos prazos indicados, por facto não imputável ao cliente, confere ao cliente o direito de compensação previsto no Artigo 48.º.

Artigo 47.º

Resposta a reclamações

1 - Os operadores das redes de distribuição e os comercializadores de último recurso retalhistas devem responder às reclamações que lhes forem apresentadas no prazo máximo de 15 dias úteis.

2 - Os comercializadores devem responder às reclamações que lhes forem apresentadas pelos seus clientes no prazo máximo estabelecido contratualmente.

3 - Para efeitos do n.º 1 e do n.º 2, quando as reclamações digam respeito a matérias da responsabilidade dos operadores das redes, a comunicação entre os comercializadores ou os comercializadores de último recurso retalhistas e os operadores das redes deve ser célere e expedita, através dos meios que estas entidades acordarem entre si no contrato de uso das infraestruturas.

4 - Na impossibilidade do cumprimento dos prazos indicados no n.º 1 e no n.º 2, o comercializador de último recurso retalhista ou o comercializador devem informar o seu cliente das diligências efetuadas, bem como dos factos que impossibilitaram a resposta no prazo estabelecido, indicando o prazo expectável para a resposta e, sempre que possível, uma pessoa para contacto.

5 - O incumprimento dos prazos indicados no n.º 1 e no n.º 2 ou a ausência de resposta no prazo indicado ao cliente, nos termos previstos no número anterior, conferem ao cliente o direito de compensação nos termos previstos no Artigo 48.º e no Artigo 49.º.

Artigo 48.º

Direito de compensação

1 - O incumprimento pelo operador da rede de distribuição, pelo comercializador de último recurso retalhista ou pelo comercializador de indicadores individuais de natureza comercial definidos no Artigo 43.º, confere ao cliente o direito à compensação estabelecida no Artigo 49.º.

2 - 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 no artigo anterior para resposta às reclamações anteriormente apresentadas.

3 - A mudança de comercializador não prejudica o direito dos clientes à compensação.

Artigo 49.º

Valor das compensações relativas à qualidade individual

1 - Sem prejuízo do estabelecimento de valores mais elevados nos contratos de fornecimento, o incumprimento dos indicadores individuais de natureza comercial pelos comercializadores de último recurso retalhistas e pelos operadores das redes, implica, para qualquer deles, o pagamento de uma compensação no valor de 20 euros, por cada incumprimento.

2 - O incumprimento dos indicadores individuais de natureza comercial pelos comercializadores implica o pagamento de uma compensação de valor acordado contratualmente com o cliente, por cada incumprimento.

3 - Os operadores das redes de distribuição têm direito a uma compensação de igual montante ao indicado no n.º 1, sempre que os clientes não estejam presentes nas instalações nos intervalos acordados para o efeito, nos termos do Artigo 45.º.

Artigo 50.º

Pagamento de compensações ao cliente

1 - Quando houver lugar ao pagamento de compensações aos clientes, a informação do direito de compensação e o respetivo pagamento devem ser efetuados, o mais tardar, na primeira fatura emitida após terem decorrido 45 dias contados a partir da data em que ocorreu o facto que fundamenta o direito à compensação.

2 - Para efeitos do número anterior, o comercializador ou o comercializador de último recurso retalhista deve comunicar essa informação ao seu cliente e proceder ao crédito do valor da compensação sem que seja necessária qualquer solicitação por parte do cliente.

3 - Nas situações em que a compensação se deve a um incumprimento por parte do operador de rede, o comercializador ou o comercializador de último recurso retalhista têm direito de regresso sobre esse operador de rede.

4 - O disposto nos números anteriores não impede que seja acordado um regime de pagamento mais favorável ao cliente.

Artigo 51.º

Pagamento de compensações aos operadores das redes

1 - O comercializador ou o comercializador de último recurso retalhista deve assegurar o pagamento da compensação prevista no n.º 8 do Artigo 45.º ao operador da rede à qual está ligada a instalação do cliente.

2 - O pagamento da compensação referida no número anterior é efetuado pelos clientes ao respetivo comercializador ou comercializador de último recurso retalhista, sem prejuízo do disposto no número seguinte.

3 - O comercializador pode optar por não cobrar o respetivo valor aos seus clientes, sem prejuízo do disposto no n.º 1.

Artigo 52.º

Situações de exclusão do pagamento de compensações

1 - O operador da rede de transporte, os operadores das redes de distribuição, os comercializadores de último recurso retalhistas e os comercializadores não estão obrigados ao pagamento de compensações nas seguintes situações, desde que devidamente comprovadas:

- a) Ocorrência de casos fortuitos ou de força maior.
- b) Impossibilidade comprovada de aceder à instalação do cliente, caso o acesso se revele indispensável ao cumprimento dos padrões individuais de qualidade.
- c) Não disponibilização pelo cliente da informação indispensável ao tratamento das reclamações, nomeadamente a identificação e morada do local de consumo.
- d) Inobservância, pelo cliente, dos procedimentos definidos para solicitação de serviços ou apresentação de reclamações.
- e) Outras situações em que os clientes afetados não diligenciem no sentido de permitir ao prestador de serviço o desenvolvimento das ações necessárias ao cumprimento dos padrões individuais de qualidade de serviço.

2 - Para efeitos do disposto na alínea b) do número anterior, caso não seja possível aceder à instalação do cliente, 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.

Secção VI

Avaliação do grau de satisfação dos clientes e outros estudos

Artigo 53.º

Avaliação do grau de satisfação dos clientes

1 - Sem prejuízo dos estudos ou inquéritos que as entidades abrangidas pelo presente regulamento efetuem, compete à ERSE a avaliação do grau de satisfação dos clientes designadamente através de estudos ou inquéritos.

2 - As metodologias utilizadas pela ERSE na avaliação do grau de satisfação dos clientes são objeto de publicação.

3 - Para efeitos do disposto no n.º 1, a ERSE elabora e publica um relatório com a identificação dos trabalhos desenvolvidos, metodologias utilizadas, bem como os respetivos resultados.

4 - O relatório referido no número anterior deve ser publicado pela ERSE na sua página na Internet e divulgado pelos comercializadores, comercializadores de último recurso retalhistas e operadores de redes através dos meios de informação e atendimento disponibilizados aos seus clientes.

Artigo 54.º

Estudos de avaliação da eficácia de comunicação escrita com o cliente

Os comercializadores de último recurso retalhistas devem, em cada período regulatório, apresentar à ERSE um estudo que avalie o grau de eficácia das suas comunicações escritas com o cliente, em particular na receção pelos clientes de pré-avisos de interrupção do fornecimento e de faturas.

Secção VII

Clientes com necessidades especiais e clientes prioritários

Artigo 55.º

Clientes com necessidades especiais

Para efeitos do presente regulamento, são considerados clientes com necessidades especiais:

- a) Clientes com limitações no domínio da visão - cegueira total ou hipovisão.
- b) Clientes com limitações no domínio da audição - surdez total ou hipoacusia.
- c) Clientes com limitações no domínio da comunicação oral.
- d) Clientes com limitações no domínio do olfato que impossibilitem a deteção da presença de gás natural ou clientes que tenham no seu agregado familiar pessoa com esta deficiência.

Artigo 56.º

Clientes prioritários

1 - Para efeitos do presente regulamento, são considerados clientes prioritários aqueles para quem a interrupção do fornecimento causa graves alterações no normal funcionamento das suas instalações, entre os quais:

- a) Hospitais, centros de saúde ou outras entidades que prestem serviços equiparados.
- b) Estabelecimentos de ensino básico.
- c) Instalações de segurança nacional.
- d) Instalações destinadas ao abastecimento de gás natural de transportes públicos coletivos.

- e) Bombeiros.
- f) Proteção civil.
- g) Forças de segurança.
- h) Instalações penitenciárias.

2 - Estão excluídas todas as instalações que, pertencendo aos clientes prioritários, não sirvam os fins que justificam o seu carácter prioritário.

3 - Sem prejuízo dos direitos especiais consignados aos clientes prioritários, estes devem tomar medidas de precaução adequadas à sua situação, nomeadamente no que se refere a sistemas alternativos de alimentação de energia.

Artigo 57.º

Registo dos clientes com necessidades especiais e clientes prioritários

1 - Os operadores das redes de distribuição ficam obrigados a manter atualizado um registo dos clientes com necessidades especiais e dos clientes prioritários.

2 - O registo dos clientes com necessidades especiais é voluntário e da exclusiva responsabilidade do cliente.

3 - O registo dos clientes com necessidades especiais deve ser acompanhado de documentos comprovativos da situação invocada.

4 - A solicitação do registo é efetuada junto do respetivo comercializador ou comercializador de último recurso retalhista com o qual o cliente celebrou o contrato de fornecimento.

5 - O comercializador de último recurso retalhista ou o comercializador deve comunicar ao respetivo operador da rede de distribuição a aceitação da solicitação referida no ponto anterior.

6 - Sem prejuízo de solicitações dos comercializadores ou comercializadores de último recurso, cabe aos operadores das redes de distribuição a identificação dos clientes prioritários.

Artigo 58.º

Deveres para com os clientes com necessidades especiais

1 - Os comercializadores de último recurso retalhistas ou os comercializadores, relativamente aos clientes com necessidades especiais, devem adotar as medidas e os meios de comunicação adequados às especificidades destes clientes, tendo em vista garantir o exercício do direito daqueles à informação e a um relacionamento comercial de qualidade.

2 - Os operadores das redes de distribuição, relativamente aos clientes com necessidades especiais mencionados na alínea d) do Artigo 55.º, devem instalar e manter operacionais equipamentos que permitam a deteção e sinalização de fugas nas instalações desses clientes.

3 - Os operadores das redes de distribuição devem consultar regularmente o organismo da administração pública com tutela na área, bem como as associações de promoção e de defesa dos direitos das pessoas com deficiência que sejam indicadas por aquele organismo, nomeadamente quanto ao conteúdo informativo referido no n.º 2 do Artigo 26.º.

Artigo 59.º

Deveres para com os clientes prioritários

1 - Os comercializadores de último recurso retalhistas ou os comercializadores têm o dever de informar individualmente os clientes prioritários com a antecedência mínima estabelecida no RRC das interrupções de fornecimento previstas que são objeto de pré-aviso.

2 - Os operadores das redes de distribuição devem restabelecer o fornecimento de gás natural de modo prioritário aos clientes prioritários, salvo nas interrupções por facto imputável a estes clientes.

3 - Para efeitos do n.º 1, o cliente deve acordar com o seu comercializador de último recurso retalhista ou comercializador um meio de comunicação adequado.

Capítulo IV

Informação e relatórios da qualidade de serviço

Artigo 60.º

Recolha e registo de informação

- 1 - Os operadores das infraestruturas, os comercializadores de último recurso retalhistas e os comercializadores estão obrigados a proceder à recolha e registo da informação sobre qualidade de serviço necessária à verificação do cumprimento deste regulamento, nas matérias que lhes são aplicáveis.
- 2 - As entidades referidas no número anterior devem manter acessível, durante um período mínimo de cinco anos, a informação sobre qualidade de serviço necessária à verificação do cumprimento deste regulamento.

Artigo 61.º

Envio de informação à ERSE

- 1 - Os operadores de terminal de receção, armazenamento e regaseificação de GNL, os operadores de armazenamento subterrâneo de gás natural, o operador da rede de transporte, os operadores das redes de distribuição, os comercializadores de último recurso retalhistas e os comercializadores estão obrigados a enviar à ERSE, trimestralmente e anualmente, a informação quantitativa e qualitativa que permita a verificação do cumprimento deste regulamento, referida no Anexo II do presente regulamento.
- 2 - A informação prevista no número anterior deve ser acompanhada de documento de análise qualitativa do qual deve constar, nomeadamente, a justificação dos valores apresentados e a identificação dos fatores que influenciaram esses resultados.
- 3 - Sempre que, posteriormente ao envio da informação, haja necessidade de correção da mesma, por parte das entidades referidas no n.º 1, as respetivas correções devem ser enviadas à ERSE com identificação inequívoca dos valores alterados e justificação da sua alteração.
- 4 - Salvo indicação em contrário da ERSE, toda a informação a enviar à ERSE pelos sujeitos intervenientes no SNGN, nos termos previstos no presente regulamento, deve ser apresentada em formato eletrónico.

5 - A informação referida no n.º 1 deve ser suficiente para dar cumprimento à obrigação prevista no Decreto-Lei n.º 231/2012, de 26 de outubro, no que respeita ao relatório sobre reclamações a apresentar à ERSE pelas empresas.

Artigo 62.º

Elaboração de relatórios de qualidade de serviço

O operador da rede de transporte, os operadores das redes de distribuição, os comercializadores de último recurso retalhistas e os comercializadores devem elaborar anualmente relatórios da qualidade de serviço.

Artigo 63.º

Teor dos relatórios de qualidade de serviço

1 - O relatório da qualidade de serviço do operador da rede de transporte deve incluir, nomeadamente, informação sobre as seguintes matérias:

- a) Indicadores gerais aplicáveis.
- b) Características do gás natural.
- c) Informação quantitativa e qualitativa sobre dos incidentes mais significativos.
- d) Número de reclamações apresentadas discriminado pelos principais assuntos.
- e) Número e montante total das compensações pagas por incumprimento dos padrões individuais de qualidade de serviço no ano a que respeita o relatório.
- f) Descrição das ações mais relevantes realizadas no ano anterior para a melhoria da qualidade de serviço.

2 - Os relatórios da qualidade de serviço dos operadores das redes de distribuição e dos comercializadores de último recurso retalhistas devem incluir informação, nomeadamente sobre as seguintes matérias que lhes sejam aplicáveis:

- a) Indicadores gerais e indicadores individuais aplicáveis.
- b) Características do fornecimento de gás natural.
- c) Número e montante total das compensações pagas aos clientes por incumprimento dos padrões individuais de qualidade de serviço no ano a que respeita o relatório, com discriminação por indicador, nível de pressão ou tipo de cliente.
- d) Número e montante total das compensações pagas aos operadores das redes de distribuição em resultado do incumprimento pelos clientes do disposto no presente regulamento.

- e) Número de reclamações apresentadas, discriminado pelos principais assuntos.
- f) Número de clientes prioritários e clientes com necessidades especiais registados e iniciativas realizadas para melhorar a qualidade do relacionamento comercial com estes clientes.
- g) Descrição das ações mais relevantes realizadas no ano anterior para a melhoria da qualidade de serviço.
- h) Caracterização quantitativa e qualitativa dos incidentes mais significativos.
- i) Estudo de avaliação da eficácia da comunicação escrita com os clientes.

3 - A informação referida no n.º 2 deve, sempre que possível e quando aplicável, ser publicada de forma discriminada por concelho, por nível de pressão e por escalões de consumo.

Artigo 64.º

Publicação dos relatórios de qualidade de serviço

1 - O operador da rede de transporte, os operadores das redes de distribuição, os comercializadores de último recurso retalhistas e os comercializadores devem, até 15 de março, publicar na sua página de internet o relatório da qualidade de serviço relativo ao ano anterior e enviar um exemplar do mesmo à ERSE.

2 - O disposto no artigo anterior não obsta a que os comercializadores de último recurso retalhistas e os operadores das redes de distribuição com menos de 100 000 clientes e que pertençam ao mesmo grupo económico possam publicar conjuntamente os seus relatórios da qualidade de serviço desde que a informação seja discriminada por empresa e de forma a dar cumprimento ao estipulado no presente regulamento.

Artigo 65.º

Relatório da qualidade de serviço da ERSE

A ERSE publica anualmente um relatório da qualidade de serviço, o qual deve caracterizar e avaliar a qualidade de serviço das atividades de receção, armazenamento e regaseificação de GNL, de armazenagem subterrânea, de transporte, de distribuição e de comercialização de gás natural.

Capítulo V

Situações de exclusão de aplicação

Artigo 66.º

Casos fortuitos ou de força maior

- 1 - Para efeitos do presente regulamento, consideram-se casos fortuitos ou de força maior aqueles que reúnam simultaneamente as condições de exterioridade, imprevisibilidade e irresistibilidade face às boas práticas ou regras técnicas aplicáveis e obrigatórias.
- 2 - Consideram-se casos fortuitos as ocorrências que, não tendo acontecido por circunstâncias naturais, não poderiam ser previstas pelos operadores.
- 3 - Consideram-se casos de força maior as circunstâncias em que um evento natural ou de ação humana que, embora pudesse prevenir-se, não pudesse ser evitado, nem em si, nem nas consequências danosas que provoca.
- 4 - Na apreciação de cada uma das circunstâncias referidas nos números anteriores deve ponderar-se a aplicação dos procedimentos previstos na lei, nomeadamente a vigente em matéria de declaração de estado de sítio e emergência e proteção civil.
- 5 - Por sua iniciativa, ou mediante proposta dos operadores, a ERSE aprovará as normas complementares à aplicação do presente regime.

Capítulo VI

Resolução de conflitos

Artigo 67.º

Disposições gerais

- 1 - Os interessados podem apresentar reclamações junto da entidade com quem se relacionam contratual ou comercialmente, sempre que considerem que os seus direitos não foram devidamente acautelados, em violação do disposto no presente regulamento e na demais legislação aplicável.
- 2 - Os operadores das redes de distribuição, os comercializadores de último recurso retalhista e os comercializadores são obrigados a manter um registo atualizado dos seus clientes e das reclamações por eles apresentadas.
- 3 - Sem prejuízo do recurso aos tribunais, judiciais e arbitrais, nos termos da lei, se não for obtida junto da entidade do SNGN com quem se relacionam uma resposta atempada ou fundamentada ou a mesma não resolver satisfatoriamente a reclamação apresentada, os interessados podem solicitar a sua apreciação pela ERSE, individualmente ou através de organizações representativas dos seus interesses.
- 4 - A intervenção da ERSE deve ser solicitada por escrito, invocando os factos que motivaram a reclamação e apresentando todos os elementos de prova de que se disponha.
- 5 - A ERSE promove a resolução de conflitos através da mediação, conciliação e arbitragem voluntária ou necessária, nos termos da legislação aplicável.

Artigo 68.º

Arbitragem voluntária

- 1 - Os conflitos emergentes do relacionamento comercial e contratual previsto no presente regulamento podem ser resolvidos através do recurso a sistemas de arbitragem voluntária.
- 2 - Para efeitos do disposto no número anterior, as entidades que intervêm no relacionamento comercial no âmbito do SNGN podem propor aos seus clientes a inclusão no respetivo contrato de uma cláusula compromissória para a resolução dos conflitos que resultem do cumprimento de tais contratos.
- 3 - Ainda para efeitos do disposto no n.º 1, a ERSE pode promover, no quadro das suas competências específicas, a criação de centros de arbitragem.

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

Artigo 69.º

Arbitragem necessária

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

Artigo 70.º

Mediação e conciliação de conflitos

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

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

Capítulo VII

Disposições finais e transitórias

Artigo 71.º

Norma remissiva

Aos procedimentos administrativos previstos no presente regulamento, não especificamente nele regulados, aplicam-se as disposições do Código do Procedimento Administrativo.

Artigo 72.º

Forma dos atos da ERSE

- 1 - Os atos da ERSE com efeitos e abrangência externos assumem a forma de regulamento, diretiva, recomendação e parecer.
- 2 - A deliberação da ERSE que aprova o presente regulamento reveste a forma de regulamento.
- 3 - A deliberação da ERSE que aprova os documentos complementares e as propostas previstas no presente regulamento reveste a forma de diretiva.
- 4 - As recomendações da ERSE e os pareceres interpretativos da ERSE, previstos no artigo Artigo 73.º e no Artigo 74.º revestem, respetivamente, a forma de recomendação e a forma de parecer.

Artigo 73.º

Pareceres interpretativos da ERSE

- 1 - As entidades que integram o SNGN podem solicitar à ERSE pareceres interpretativos sobre a aplicação do presente regulamento.
- 2 - Os pareceres emitidos nos termos do número anterior não têm carácter vinculativo.
- 3 - As entidades que solicitarem os pareceres não estão obrigadas a seguir as orientações contidas nos mesmos, mas, sempre que aplicável, tal circunstância será levada em consideração no julgamento das petições, queixas ou denúncias, quando estejam em causa matérias abrangidas pelos pareceres.
- 4 - O disposto no número anterior não prejudica a prestação de informações referentes à aplicação do presente regulamento às entidades interessadas, designadamente aos consumidores.

Artigo 74.º

Recomendações da ERSE

1 - Sempre que o entenda necessário, a ERSE pode formular recomendações aos operadores de terminal de GNL, aos operadores de armazenamento subterrâneo, ao operador da rede de transporte, aos operadores das redes de distribuição, aos comercializadores de último recurso retalhistas e aos comercializadores, no sentido de serem adotadas ações consideradas adequadas ao cumprimento dos princípios e regras consagrados nos regulamentos cuja aprovação e verificação integram as competências da ERSE, nomeadamente as relativas à proteção dos direitos dos consumidores.

2 - As recomendações previstas no número anterior não são vinculativas para os operadores e comercializadores visados, mas o não acolhimento das mesmas implica o dever de enviar à ERSE as informações e os elementos que em seu entender justificam a inobservância das recomendações emitidas ou a demonstração das diligências realizadas com vista à atuação recomendada ou ainda, sendo esse o caso, de outras ações que considerem mais adequadas à prossecução do objetivo da recomendação formulada.

3 - As entidades destinatárias das recomendações da ERSE devem divulgar publicamente, nomeadamente através das suas páginas na Internet, as ações adotadas para a implementação das medidas recomendadas ou as razões que no seu entender fundamentam a inobservância das recomendações emitidas.

Artigo 75.º

Fiscalização da aplicação do regulamento

1 - A fiscalização da aplicação do presente regulamento integra as competências da ERSE, nos termos dos seus Estatutos e demais legislação aplicável.

2 - Para efeitos do disposto no número anterior, a ERSE aprovará as normas e os procedimentos aplicáveis às ações de fiscalização realizadas diretamente ou mediante uma terceira entidade, designadamente às auditorias previstas e necessárias nos termos do presente regulamento e legislação em vigor, sem prejuízo do previsto no Artigo 78.º.

Artigo 76.º

Regime sancionatório

1 - A inobservância das disposições estabelecidas no presente regulamento está sujeita ao regime sancionatório da ERSE, considerando, designadamente, o disposto no artigo 29.º da Lei n.º 9/2013, de 28 de janeiro.

2 - Toda a informação e documentação obtida no âmbito da aplicação do presente regulamento, incluindo a resultante de auditorias, inspeções, petições, queixas, denúncias e reclamações pode ser utilizada para efeitos de regime sancionatório nos termos previstos na Lei n.º 9/2013, de 28 de janeiro.

Artigo 77.º

Indicadores e padrões de qualidade de serviço

As disposições relativas aos indicadores e padrões de qualidade de serviço constantes do Regulamento da Qualidade de Serviço aprovado pelo Despacho n.º 19 624-A/2006, de 25 de setembro, revisto e republicado através do Despacho n.º 4 878/2010, de 18 de março, manter-se-ão em vigor até 31 de dezembro de 2013.

Artigo 78.º

Auditorias

Às auditorias promovidas e realizadas para efeitos de fiscalização da aplicação do presente regulamento manter-se-ão aplicáveis as normas e os procedimentos constantes do Regulamento da Qualidade de Serviço aprovado pelo Despacho n.º 19 624-A/2006, de 25 de setembro, revisto e republicado através do Despacho n.º 4 878/2010, de 18 de março, até que se inicie a vigência das normas e procedimentos aprovados pela ERSE, ao abrigo do disposto no Artigo 75.º.

Artigo 79.º

Casos fortuitos ou de força maior

Os procedimentos associados a casos fortuitos ou de força maior e a operação do sistema em regime excecional constantes do Regulamento da Qualidade de Serviço aprovado pelo Despacho n.º 19 624-A/2006, de 25 de setembro, revisto e republicado através do Despacho n.º 4 878/2010, de 18 de março, manter-se-ão em vigor até que se inicie a vigência das normas e procedimentos a aprovar pela ERSE, ao abrigo do disposto no Artigo 66.º.

Artigo 80.º

Normas complementares

1 - Para efeitos de aprovação das normas complementares previstas no presente regulamento, os operadores das infraestruturas devem apresentar à ERSE, no prazo máximo

de 90 dias após a entrada em vigor do presente regulamento, uma proposta de normas complementares nas matérias que lhes digam respeito.

2 - Uma vez aprovadas, as normas complementares devem ser divulgadas pelos operadores das infraestruturas nas respetivas páginas da internet.

Artigo 81.º

Aplicação no tempo

As condições gerais e específicas, previstas no presente regulamento, aplicam-se aos contratos existentes à data da sua entrada em vigor, salvaguardando-se os efeitos já produzidos.

Artigo 82.º

Entrada em vigor

1 - O presente regulamento entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação, sem prejuízo do disposto no número seguinte e no Artigo 78.º e Artigo 79.º.

2 - Entram em vigor a 1 de janeiro de 2014:

- a) As disposições previstas no presente regulamento aplicáveis aos comercializadores.
- b) O disposto no Artigo 37.º.
- c) Os padrões de qualidade de serviço previstos no presente regulamento.

Anexo I

Cálculo dos indicadores de qualidade comercial

I. INTRODUÇÃO

Este anexo estabelece os procedimentos a observar no cálculo dos indicadores gerais e individuais de qualidade comercial.

II. CÁLCULO DOS INDICADORES

1 - Para o cálculo dos indicadores gerais e individuais aplicáveis ao operador da rede de transporte e aos operadores das redes de distribuição devem ser considerados os eventos associados ao relacionamento com os clientes ligados às respectivas redes, independentemente da entidade que o originou.

2 - Para o cálculo dos indicadores gerais e individuais aplicáveis aos comercializadores de último recurso retalhistas e aos comercializadores devem ser considerados os eventos relativos ao relacionamento com os respectivos clientes.

3 - Excluem-se dos tempos considerados para efeitos de cálculo dos indicadores os períodos em que a realização dos serviços solicitados ao operador da rede, ao comercializador de último recurso retalhista ou ao comercializador esteja dependente da atuação do cliente ou de terceiros, nomeadamente de autorização de entidade administrativa competente.

A. TEMPO DE ESPERA NO ATENDIMENTO PRESENCIAL

1 - As empresas devem efetuar a contagem do número de atendimentos de todos os seus centros de atendimento presencial.

2 - Cada empresa calcula um valor do indicador para cada um dos centros de atendimento presencial selecionados de acordo com os critérios seguintes:

- a) São selecionados os centros que, no seu conjunto, tenham representado pelo menos 40% do número total de atendimentos verificados no ano anterior.
- b) A seleção dos centros é efetuada por ordem decrescente do número de atendimentos.

3 - As empresas com menos de 100 mil clientes que congreguem as funções de operador da rede de distribuição e de comercializador de último recurso retalhista podem optar por calcular

os valores dos indicadores sem desagregação de atividades, para cada um dos seus centros de atendimento.

4 - As empresas que partilhem o mesmo centro de atendimento podem optar por calcular um valor conjunto do indicador para esse centro.

5 - Caso as empresas escolham a opção referida no número anterior, devem apresentar o peso dos seus atendimentos no total de atendimentos do centro.

B. TEMPOS DE ESPERA NO ATENDIMENTO TELEFÓNICO COMERCIAL E NO ATENDIMENTO TELEFÓNICO DE EMERGÊNCIAS E AVARIAS

6 - As empresas devem efetuar a contagem do número de atendimentos telefónicos comerciais e do número de atendimentos telefónicos de emergências e avarias.

7 - No cálculo dos indicadores relativos aos tempos de espera no atendimento telefónico comercial e no atendimento telefónico de emergências e avarias deve considerar-se o seguinte:

- a) O atendimento automático que permita ao cliente usufruir dos serviços do atendimento telefónico deve ser considerado atendimento efetivo.
- b) A mera indicação de que a chamada se encontra em lista de espera não deve ser considerada como atendimento efetivo.
- c) As situações em que se verifique uma desistência antes de terem sido ultrapassados os 60 segundos de espera são excluídas do número total de atendimentos para efeitos de cálculo do indicador.
- d) Nas situações em que se proceda ao barramento do acesso ao atendimento telefónico, todas as chamadas barradas durante esse período devem ser consideradas como tendo um tempo de espera superior a 60 segundos.

8 - Para efeitos do Decreto-Lei n.º 134/2009, o período de espera em linha corresponde ao período que medeia entre o atendimento ou, existindo menu eletrónico, a escolha da opção de contacto com o profissional e o atendimento personalizado pelo profissional.

C. EFICÁCIA NA RECEÇÃO AUTOMÁTICA DE LEITURAS POR TELEFONE

1 - Para efeitos de cálculo do indicador, as situações em que se verifique uma desistência após o atendimento automático são contabilizadas como correspondendo a comunicações de leitura não concretizadas.

2 - Nas situações em que se proceda ao barramento do acesso ao atendimento telefónico para receção automática de leituras, todas as chamadas barradas durante esse período devem ser consideradas como correspondendo a comunicações de leitura não concretizadas.

D. FREQUÊNCIA DE LEITURA DOS CONTADORES

1 - Para efeitos de cálculo deste indicador, todas as leituras realizadas no período são consideradas no cálculo deste indicador, independentemente da leitura anterior ter ou não ocorrido nesse período.

2 - As leituras comunicadas pelos clientes são consideradas no cálculo deste indicador.

E. TEMPO DE RESPOSTA NA ASSISTÊNCIA TÉCNICA A SITUAÇÃO DE AVARIA NA ALIMENTAÇÃO INDIVIDUAL DA INSTALAÇÃO DO CLIENTE

No cálculo deste indicador excluem-se as situações em que a avaria se situe na rede de distribuição.

F. TEMPO DE RESPOSTA A PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR ESCRITO

1 - Considera-se como pedido de informação por escrito qualquer solicitação de esclarecimento colocada à empresa por escrito, relativa ao relacionamento comercial com o cliente, independentemente da entidade que a apresentou, e que impõe a necessidade de resposta por parte da empresa.

2 - Excluem-se do cálculo do indicador os pedidos de esclarecimento entre operadores de redes, comercializadores de último recurso retalhistas e comercializadores, que não digam respeito à relação comercial com os clientes.

3 - O tempo médio de resposta aos pedidos de informação recebidos pelo operador da rede de transporte é calculado pelo quociente entre a soma dos tempos de resposta aos pedidos de informação recebidos e o número total de pedidos de informação recebidos.

G. ATIVAÇÃO DO FORNECIMENTO

1 - Para efeitos de aplicação deste indicador, consideram-se as situações em que para efetuar a ativação do fornecimento o operador da rede de distribuição necessita apenas de proceder a

operações simples, tais como a instalação do contador ou a abertura da válvula de corte para que se possa iniciar o fornecimento.

2 - Se houver necessidade de realizar um novo agendamento para a realização do serviço, este deve ser considerado um novo acontecimento, contando-se como uma nova ativação de fornecimento.

3 - As situações em que o operador da rede de distribuição se faz acompanhar por técnico de uma entidade inspetora têm tratamento idêntico, para efeitos de cálculo do indicador, ao das situações em que o cliente já detém o certificado de inspeção da sua instalação.

4 - As situações em que, a pedido do cliente, a ativação ocorra para além do prazo de 3 dias úteis são consideradas como tendo cumprido o padrão.

H. RESTABELECIMENTO DO FORNECIMENTO APÓS INTERRUPTÃO POR FACTO IMPUTÁVEL AO CLIENTE

1 - As empresas devem adotar procedimentos que permitam assegurar a auditabilidade do registo da hora de início da visita.

2 - Nas situações de interrupção por dívida, o momento da regularização ocorre após a boa cobrança do seu pagamento.

I. VISITAS COMBINADAS A INSTALAÇÕES DE CLIENTES

1 - Para efeitos de aplicação deste indicador, incluem-se todas as causas que justificam a visita combinada, independentemente do serviço solicitado, incluindo as visitas a efetuar nos termos do n.º 6 do Artigo 40.º.

2 - Excluem-se as situações de assistência técnica a avarias na alimentação individual do cliente e de realização de leituras dos contadores durante o ciclo normal de leitura.

3 - As empresas devem adotar procedimentos que assegurem a auditabilidade do registo da hora de início da visita.

J. TEMPO DE RESPOSTA A RECLAMAÇÕES

1 - São consideradas todas as reclamações apresentadas, quer de natureza comercial, quer de natureza técnica, independentemente do meio, forma e entidade que as apresentou.

2 - As cartas das empresas que somente notificam a receção da reclamação não devem ser consideradas respostas.

3 - O tempo médio de resposta às reclamações recebidas pelo operador da rede de transporte é calculado pelo quociente entre a soma dos tempos de resposta às reclamações recebidas num determinado período e o número total de reclamações recebidas no mesmo período que tenham tido resposta.

III. TABELA RESUMO DOS INDICADORES E PADRÕES GERAIS DE QUALIDADE COMERCIAL

Tema	Cálculo ²	Padrão (%)	Aplicação
Tempo de espera no atendimento presencial	$\frac{\text{n.º de atendimentos com tempo de espera } \leq 20 \text{ minutos}}{\text{n.º total de atendimentos}}$	Sem padrão	ORD ORT ¹ CURR C ¹
Tempo de espera no atendimento telefónico comercial	$\frac{\text{n.º de atendimentos com tempo de espera } \leq 60 \text{ segundos}}{\text{n.º total de atendimentos}}$	Sem padrão	ORD ORT ¹ CURR C ¹
Tempo de espera no atendimento telefónico de emergências e avarias	$\frac{\text{n.º de atendimentos com tempo de espera } \leq 60 \text{ segundos}}{\text{n.º total de atendimentos}}$	85	ORD CURR ¹ C ¹
Eficácia na receção automática de leituras por telefone	$\frac{\text{n.º de leituras registadas automaticamente}}{\text{n.º total de comunicações para o serviço de receção automática de leituras}}$	Sem padrão	ORD CURR ¹ C ¹
Frequência da leitura dos contadores	$\frac{\text{n.º de leituras com intervalo face à leitura anterior } \leq 64 \text{ dias}}{\text{n.º total de leituras}}$	98	ORD
Tempo de resposta a situações de emergência	$\frac{\text{n.º de situações de emergência com chegada ao local } \leq 90 \text{ minutos}}{\text{n.º total de comunicações de situações de emergência}}$	80	ORT
	$\frac{\text{n.º de situações de emergência com chegada ao local } \leq 60 \text{ minutos}}{\text{n.º total de comunicações de situações de emergência}}$	85	ORD

Tema	Cálculo ²	Padrão (%)	Aplicação
Tempo de resposta na assistência técnica a avaria na alimentação individual da instalação do cliente	$\frac{\text{n.º de situações de avaria com chegada ao local} \leq 3 \text{ horas}}{\text{n.º total de comunicações de situações de avaria}}$	90	ORD
Tempo de resposta a pedidos de informação por escrito	$\frac{\text{n.º de pedidos de informação recebidos no período X e respondidos} \leq 15 \text{ dias úteis}}{\text{n.º total de pedidos de informação recebidos no período X}}$	98	ORD
		90	CURR C
Tempo médio de resposta a pedidos de informação	$\frac{\text{Soma de todos os tempos de resposta a pedidos de informação recebidos no período X}}{\text{n.º total de pedidos de informação recebidos no período X}}$	Sem padrão	ORT
Tempo médio de resposta a reclamações	$\frac{\text{Soma de todos os tempos de resposta a reclamações recebidas no período X}}{\text{n.º total de reclamações recebidas no período X}}$	Sem padrão	ORT

ORT - operador da rede de transporte

ORD - operador da rede de distribuição

CURR - comercializador de último recurso retalhista

C - Comercializador

¹ - Caso opte por disponibilizar este tipo de atendimento

² – A fórmula de cálculo deve ter em consideração o disposto no corpo do regulamento e respetivos anexos. A expressão apresentada é simplificada e para ilustração do indicador

IV. TABELA RESUMO DOS INDICADORES E PADRÕES INDIVIDUAIS DE QUALIDADE COMERCIAL

Indicadores e padrões individuais de qualidade comercial	Aplicação
Ativação de fornecimento a clientes com consumo anual igual ou inferior a 10 000 m ³ (n) até 3 dias úteis após o momento do agendamento	ORD
Visita combinada às instalações dos clientes iniciada no intervalo acordado (2,5 horas ou 5 horas com pré-aviso telefónico de 1 hora)	ORD CURR C
Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente dentro dos prazos estabelecidos (clientes domésticos - 12 horas; clientes não domésticos - 8 horas; restabelecimento urgente - 4 horas)	ORD
Resposta a reclamações no prazo máximo de 15 dias úteis	ORD CURR
Resposta a reclamações no prazo máximo definido contratualmente	C

ORT - operador da rede de transporte

ORD - operador da rede de distribuição

CURR - comercializador de último recurso retalhista

C - Comercializador

Anexo II

Informação a enviar à ERSE pelas empresas

I. INTRODUÇÃO

Este anexo estabelece a informação a enviar à ERSE, em formato eletrónico, pelos intervenientes no SNGN.

II. INFORMAÇÃO DE QUALIDADE TÉCNICA

A. OPERADORES DE TERMINAL DE RECEÇÃO, ARMAZENAMENTO E REGASEIFICAÇÃO DE GNL

Os operadores de terminal de receção, armazenamento e regaseificação de GNL devem enviar à ERSE, trimestralmente, a seguinte informação:

- 1 - A listagem das descargas dos navios metaneiros, discriminando nomeadamente:
 - i) O tempo efetivo de descarga.
 - ii) As situações em que houve lugar a pagamento por atrasos na descarga.
- 2 - A listagem dos enchimentos de camião cisterna, discriminando nomeadamente:
 - i) O tempo de enchimento de cada camião.
 - ii) As situações em que houve lugar a pagamento por atraso no enchimento.
- 3 - A listagem das nomeações de injeção de gás natural na rede, discriminando nomeadamente:
 - i) A quantidade e a energia nomeadas.
 - ii) A quantidade e a energia após repartição.
- 4 - Resultados das ações de monitorização das características do gás natural.

B. OPERADORES DE ARMAZENAMENTO SUBTERRÂNEO

Os operadores de armazenamento subterrâneo devem enviar à ERSE, trimestralmente, a seguinte informação:

1 - A listagem das nomeações de extração e injeção de gás natural na rede, discriminando nomeadamente:

- i) A quantidade e a energia nomeadas.
- ii) A quantidade e a energia após repartição.

2 - Resultados das ações de monitorização das características do gás natural.

C. OPERADOR DA REDE DE TRANSPORTE

O operador da rede de transporte deve enviar à ERSE, trimestralmente, a seguinte informação:

1 - Listagem das interrupções ocorridas, identificando nomeadamente, para cada interrupção:

- i) O ponto de saída afetado (clientes ou operador da rede de distribuição).
- ii) A duração da interrupção.
- iii) A causa da interrupção.
- iv) O nível de pressão.

2 - Resultados das ações de monitorização das características do gás natural.

D. OPERADORES DAS REDES DE DISTRIBUIÇÃO

Os operadores das redes de distribuição devem enviar à ERSE, trimestralmente, a seguinte informação:

1 - Listagem das interrupções ocorridas, identificando nomeadamente, para cada interrupção:

- i) O número de clientes afetados.
- ii) A duração da interrupção.
- iii) A causa da interrupção.
- iv) A classe de interrupção, segundo a classificação estabelecida no regulamento.
- v) O nível de pressão.
- vi) Infraestrutura em que teve origem.

2 - Resultados das ações de monitorização das características do gás.

3 - Resultados das ações de monitorização da pressão.

Para acompanhamento das ações de reconversão da rede e caracterização da rede em termos de rede de gás natural e rede de gás de cidade, o operador da rede de distribuição Lisboagás deve enviar anualmente à ERSE, no prazo de 45 dias após cada ano, um relatório com a descrição das ações realizadas e caracterização da rede em termos de comprimento de rede e número de clientes.

III. INFORMAÇÃO DE QUALIDADE COMERCIAL

A. ENVIO TRIMESTRAL DE INFORMAÇÃO À ERSE

O operador da rede de transporte, os operadores das redes de distribuição, os comercializadores de último recurso retalhistas e os comercializadores devem enviar trimestralmente informação de qualidade comercial à ERSE sobre as seguintes matérias que lhes sejam aplicáveis:

- a) Indicadores gerais de qualidade comercial.
- b) Número de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos, obrigando ao contacto posterior do centro de atendimento telefónico, bem como o tempo médio de resposta a estas situações.
- c) Tempo médio de resposta a pedidos de informação apresentados junto do atendimento telefónico, em dias úteis.
- d) Número de reclamações desagregado por temas, por ordem decrescente de volume.
- e) Número de pedidos de informação apresentados por escrito desagregado por temas, por ordem decrescente de volume.
- f) Número de pedidos de informação apresentados no atendimento telefónico desagregado por temas, por ordem decrescente de volume.
- g) Número de visitas para ativação de fornecimento em que o operador da rede de distribuição se faz acompanhar por técnico de entidade certificadora e tempo médio decorrido entre as datas de agendamento e de realização destas visitas.
- h) Número de incumprimentos dos padrões dos indicadores individuais de qualidade comercial.
- i) Número e montante das compensações pagas aos clientes por incumprimento de cada um dos padrões individuais de qualidade comercial, devendo a informação ser apresentada de forma desagregada por tipo de cliente.

- j) Número e montante das compensações pagas aos operadores das redes, devendo a informação ser desagregada por tipo de cliente.
- k) Número e tipificação dos clientes com necessidades especiais e clientes prioritários.

B. ENVIO ANUAL DE INFORMAÇÃO À ERSE

1 - O operador da rede de transporte, os operadores das redes de distribuição, os comercializadores de último recurso retalhistas e os comercializadores devem enviar anualmente informação de qualidade comercial à ERSE sobre os indicadores gerais de qualidade comercial e os indicadores individuais e compensações associadas.

2 - Os operadores das redes de distribuição devem enviar anualmente à ERSE o número de leituras de contadores de clientes com consumo anual inferior ou igual a 10 000 m³(n) por intervalo de leituras consecutivas, expresso em dias.

IV. TABELA RESUMO DA INFORMAÇÃO A ENVIAR PERIODICAMENTE À ERSE

Informação	Entidade visada
Indicadores gerais	OT, OA, ORT, ORD, CURR, C
Indicadores individuais	ORD, CURR, C
Compensações pagas por incumprimento dos padrões individuais de qualidade	ORD, CURR, C
Compensações recebidas por incumprimento dos compromissos assumidos pelos clientes	ORD, CURR, C
Número de clientes com necessidades especiais registados	ORD
Número de clientes prioritários registados	ORD
Lista das interrupções verificadas com identificação da data de ocorrência, do equipamento indisponível, da causa, da duração e da energia não fornecida	OT, OA, ORT, ORD
Identificação, para cada interrupção, dos clientes afetados	OT, OA, ORT
Identificação, para cada interrupção, do número de clientes afetados	ORD
Relatório relativo à reconversão da rede de gás de cidade para gás natural	Lisboagás
Lista dos pontos de interligação entre a rede de	ORT

transporte e as redes de distribuição e as instalações dos clientes finais	
Número de clientes ligados à rede de distribuição	ORD
Resultados das ações de monitorização das características do gás natural	OT, OA, ORT, ORD
Resultados das ações de monitorização da pressão de fornecimento	ORD

OT - operador do terminal de GNL

OA - operador do armazenamento subterrâneo

ORT - operador da rede de transporte

ORD - operador da rede de distribuição

CURR - comercializador de último recurso retalhista

C - Comercializador