



SÃO TOMÉ E PRÍNCIPE

DIÁRIO DA REPÚBLICA

SUMÁRIO

**MINISTÉRIO DAS
INFRA-ESTRUTURAS, RECURSOS
NATURAIS E AMBIENTE**

Autoridade Geral de Regulação

*Elaborado por: DCER – Departamento de Assuntos
de Electricidade.*

Resolução n.º 020/CA/2017

Regulamento de Qualidade de Serviço do
Sector Eléctrico.

**MINISTÉRIO DAS INFRA-ESTRUTURAS,
RECURSOS NATURAIS E AMBIENTE****Autoridade Geral de Regulação****Resolução n.º 020/CA/2017****Regulamento de Qualidade de Serviço do
Sector Eléctrico**

A energia eléctrica é considerada um bem básico para a integração do ser humano no desenvolvimento. A economia de qualquer país não pode desenvolver-se em pleno se não possuir uma fonte de energia garantida e de custo aceitável. A energia eléctrica constitui assim, porta de acesso aos serviços essenciais e ao aumento da qualidade de vida.

O conceito de qualidade de energia implica buscar meios de desenvolvimento para erradicar ou minimizar problemas em dispositivos alimentados por fontes de energia.

Por sua vez, um sistema de energia eléctrica compreende 4 (quatro) subsistemas que são: Produção, Transporte, Distribuição e Comercialização.

Assim, analisando o sistema como um todo, verifica-se que este processo está sujeito a diversos factores que podem afectar a qualidade dos serviços prestados.

Por isso, o sistema de energia distribuída ao consumidor deve ser concebido com mecanismos capazes de limitar e filtrar as interferências, o que só pode ser conseguido se se atender aos padrões de qualidade.

Nestes termos e ao abrigo dos poderes que lhe são conferidos pelo n.º 2.º e alínea a) do n.º 4 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 14/2005 de 24 de Agosto, artigo 2.º, artigo n.º 3.º, artigo 38.º e alínea c) do artigo 51.º, todos do Estatuto aprovado pelo Decreto-Lei n.º 14/2005 de 24 de Agosto que instituí a Autoridade Geral de Regulação e artigo 8.º, artigo 13.º, artigo 15.º n.º 3, Artigo 105 e seguintes do Decreto-Lei n.º 26/2014 de 31 de Dezembro, o Conselho de Administração da Autoridade Geral de Regulação;

Deliberou o seguinte:

**Artigo 1.º
Aprovação**

É aprovado, com força obrigatória geral, o Regulamento de Qualidade de Serviço do Sector Eléctrico.

**Artigo 2.º
Âmbito**

A presente Resolução abrange apenas as disposições constantes no referido Regulamento.

**Artigo 3.º
Entrada em Vigor**

A presente Resolução entra imediatamente em vigor, após a data da sua publicação.

São Tomé, 28 de Dezembro de 2017.- Presidente, *Cândido Frota Costa*; Administradores, *Silvino Jerónimo Palmer* e *Artur Jorge Trindade*.

ANEXO**REGULAMENTO DE QUALIDADE DE
SERVIÇO DO SECTOR ELÉCTRICO****Capítulo I
Disposições Gerais****Secção I
Objecto, Âmbito de Aplicação e Definições****Artigo 1.º
Objecto**

1 - O presente regulamento tem por objecto estabelecer as obrigações de qualidade de serviço de natureza técnica e comercial a que devem obedecer os serviços prestados no Sistema Eléctrico Nacional.

2 - As disposições de natureza técnica respeitam a aspectos de continuidade de serviço e da qualidade da energia eléctrica.

3 - As disposições de natureza comercial respeitam os aspectos de comunicação com o cliente e aos serviços prestados ao cliente.

Artigo 2.º
Âmbito de Aplicação

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

- a) Fornecimento de energia eléctrica a clientes;
- b) Prestação do serviço de transporte de energia eléctrica;
- c) Prestação do serviço de distribuição de energia eléctrica;
- d) Produção de energia eléctrica por entidades com instalações fisicamente ligadas às redes do SEN;
- e) Utilização de energia eléctrica.

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

- a) A Concessionaria da rede de transporte, distribuição de São Tomé e Príncipe;
- b) Os clientes;
- c) Os produtores com instalações ligadas às redes do SEN.

Artigo 3.º
Siglas e Definições

1 - No presente regulamento são utilizadas as seguintes siglas:

- a) AT – Alta Tensão (tensão entre fases cujo valor eficaz é superior a 45 kV e igual ou inferior a 110 kV);
- b) MT – Média Tensão (tensão entre fases cujo valor eficaz é superior a 1 kV e igual ou inferior a 45 kV);
- c) BT – Baixa Tensão (tensão entre fases cujo valor eficaz é igual ou inferior a 1 kV);

- d) DGRNE – Direcção Geral de Recursos Naturais e Energia;
- e) END – Energia não distribuída;
- f) ENF – Energia não fornecida;
- g) AGER – Autoridade Geral de Regulação (Entidade Regulação);
- h) INE – Instituto Nacional de Estatísticas;
- i) MAIFI – Frequência média de interrupções breves do sistema (sigla adoptada internacionalmente a partir da designação em língua inglesa do indicador “*Momentary Average Interruption Frequency Index*”);
- j) MPQS – Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço;
- k) PdE – Ponto de Entrega;
- l) RAP – Região Autónoma do Príncipe;
- m) RARI – Regulamento do Acesso às Redes e às Interligações;
- n) REN – Rede Eléctrica Nacional;
- o) RRC – Regulamento das Relações Comerciais;
- p) RRE – Regulamento da Rede Eléctrica Nacional;
- q) SAIDI – Duração média das interrupções longas do sistema (sigla adoptada internacionalmente a partir da designação em língua inglesa do indicador “*System Average Interruption Duration Index*”);
- r) SAIFI – Frequência média de interrupções longas do sistema (sigla adoptada internacionalmente a partir da designação em língua inglesa do indicador “*System Average Interruption Frequency Index*”);
- s) SARI – Tempo médio de reposição de serviço do sistema (sigla adoptada internacionalmente a partir da designação em língua inglesa do indicador “*System Average Restoration Index*”);

- t) RJSE – Regime Jurídico do Sector Eléctrico Nacional;
- u) TIE – Tempo de interrupção equivalente;
- v) TIEPI – Tempo de interrupção equivalente da potência instalada;
- w) Concessionária de Rede - entidade concessionária da REN.

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

- a) Cava da tensão de alimentação – diminuição brusca da tensão de alimentação para um valor situado entre 90% e 5% da tensão declarada (ou da tensão de referência deslizando), seguida do restabelecimento da tensão num intervalo de tempo entre dez milissegundos e um minuto;
- b) Cliente ou consumidor – pessoa singular ou colectiva que compra energia eléctrica para consumo próprio, nos termos da definição estabelecida no RRC (Regulamento das Relações Comerciais);
- c) Desequilíbrio no sistema trifásico de tensões – estado no qual os valores eficazes das tensões das fases ou desfasamento entre tensões de fases consecutivas, num sistema trifásico, não são iguais;
- d) Distorção harmónica – deformação da onda de tensão (ou de corrente) sinusoidal à frequência industrial provocada, designadamente, por cargas não lineares;
- e) Duração média das interrupções longas do sistema – quociente da soma das durações das interrupções longas nos pontos de entrega, durante determinado período, pelo número total dos pontos de entrega, nesse mesmo período;
- f) Emissão (electromagnética) – processo pelo qual uma fonte fornece energia electromagnética ao exterior;
- g) Energia não distribuída – valor estimado da energia não distribuída nos pontos de entrega da Concessionária das redes de distribuição, devido a interrupções longas de forne-

cimento, durante um determinado intervalo de tempo (normalmente um ano civil);

- h) Energia não fornecida – valor estimado da energia não fornecida nos pontos de entrega da Concessionária da rede de transporte, devido a interrupções longas de fornecimento, durante um determinado intervalo de tempo (normalmente um ano civil);
- i) Frequência da tensão de alimentação – taxa de repetição da onda fundamental da tensão de alimentação, medida durante um dado intervalo de tempo (em regra um segundo);
- j) Frequência média de interrupções breves do sistema – quociente do número total de interrupções breves nos pontos de entrega, durante determinado período, pelo número total dos pontos de entrega, nesse mesmo período;
- k) Frequência média de interrupções longas do sistema – quociente do número total de interrupções longas nos pontos de entrega, durante determinado período, pelo número total dos pontos de entrega, nesse mesmo período;
- l) Incidente – qualquer acontecimento ou fenómeno de carácter imprevisto que provoque a desconexão, momentânea ou prolongada, de um ou mais elementos da rede, podendo originar uma ou mais interrupções de serviço, quer do elemento inicialmente afectado, quer de outros elementos da rede;
- m) Instalação eléctrica – conjunto de equipamentos eléctricos utilizados na produção, no transporte, na conversão, na distribuição ou na utilização da energia eléctrica, incluindo fontes de energia, bem como as baterias, os condensadores e outros equipamentos de armazenamento de energia eléctrica;
- n) Interrupção breve – interrupção com uma duração igual ou superior a 1 segundo e inferior ou igual a 10 minutos;
- o) Interrupção longa – interrupção com uma duração superior a 10 minutos;
- p) Leitura – Valor, ou conjunto de valores simultâneos no caso de contadores multitar-

- fa, referente ao consumo de um cliente, obtido por leitura directa do operador da rede ou comunicado pelo cliente ou pelo seu comercializador, que permita a facturação completa;
- q) Ocorrência – acontecimento que afecte as condições normais de funcionamento de uma rede eléctrica;
- r) Perturbação (electromagnética) – fenómeno electromagnético susceptível de degradar o funcionamento dum dispositivo, dum aparelho ou dum sistema;
- s) Ponto de entrega – ponto da rede onde se faz a entrega de energia eléctrica à instalação do cliente;
- t) Produtor – entidade privada ou pública ou indivíduo com uma licença para operar uma central de produção por via térmica ou através de fontes renováveis de energia;
- u) Rede – conjunto de subestações, linhas, cabos e outros equipamentos eléctricos ligados entre si com vista a veicular energia eléctrica;
- v) Sobretensão (“swell”) – aumento temporário da tensão eficaz num ponto do sistema de alimentação de energia acima de um limiar de início especificado com duração típica entre 10 ms e 1 minuto;
- w) Subestação – posto eléctrico destinado a algum dos seguintes fins:
- Transformação de Tensão por um ou mais transformadores estáticos, cujo secundário é de alta ou de média tensão;
- Compensação do factor de potência por compensadores síncronos ou condensadores, em alta ou média tensão;
- x) Tempo de interrupção equivalente – quociente entre a energia não fornecida num dado período e a potência média do diagrama de cargas nesse período, calculada a partir da energia total fornecida e não fornecida no mesmo período;
- y) Tempo de interrupção equivalente da potência instalada – quociente entre o somatório do produto da potência instalada nos postos de transformação pelo tempo de interrupção de fornecimento daqueles postos e o somatório das potências instaladas em todos os postos de transformação da rede de distribuição;
- z) Tempo médio de reposição de serviço do sistema – quociente da soma dos tempos de interrupções longas em todos os pontos de entrega, durante um determinado período, pelo número total de interrupções de alimentação nos pontos de entrega nesse mesmo período;
- aa) Tensão de alimentação – valor eficaz da tensão entre fases presente num dado momento no ponto de entrega, medido num dado intervalo de tempo.
- bb) Tensão de alimentação declarada – tensão nominal entre fases da rede, salvo se, por acordo entre o comercializador e o cliente, a tensão de alimentação aplicada no ponto de entrega diferir da tensão nominal, caso em que essa tensão é a tensão de alimentação declarada;
- cc) Tensão nominal de uma rede – tensão entre fases que caracteriza uma rede e em relação à qual são referidas certas características de funcionamento;
- dd) Tensão de referência deslizante (aplicável nas cavas de tensão) – valor eficaz da tensão num determinado ponto da rede eléctrica calculado de forma contínua num determinado intervalo de tempo, que representa o valor da tensão antes do início de uma cava, e é usado como tensão de referência para a determinação da amplitude ou profundidade da cava;
- ee) Tremulação (“flicker”) – impressão de instabilidade da sensação visual provocada por um estímulo luminoso, cuja luminância ou repartição espectral flutua no tempo;
- ff) Entidade Comercializadora: Entidade titular de licença de Comercialização de electricidade, cuja actividade consiste na compra a grosso e na venda a grosso e a retalho de electricidade;

- gg) Sistema Eléctrico Nacional ou sector Eléctrico Nacional (SEN) – o conjunto de Entidades públicas e privadas, empresas, utilizadores, instalações e equipamentos envolvidos na produção, transporte, distribuição e venda de electricidade em São Tomé e Príncipe para o fornecimento de electricidade ao público;
- hh) Ponto de Interligação – o limite de propriedade entre um distribuidor e um consumidor cativo e/ou entre o Transportador ou distribuidor e um produtor ou grande consumidor.

Secção II Princípios Gerais

Artigo 4.º

Nível de Qualidade de Serviço aos Clientes

1 - Os clientes têm direito à qualidade de serviço nos termos da lei e segundo os níveis estabelecidos no presente regulamento e os estabelecidos contratualmente com a sua Entidade comercializadora, designadamente através de padrões de qualidade de serviço e de compensações associadas ao incumprimento de padrões individuais.

2 - O cliente poderá optar por uma ligação com níveis de qualidade superior à estabelecida no presente regulamento, mediante o pagamento dos respectivos encargos, nos termos estabelecidos no RRC.

3 - A Entidade comercializadora deverá informar e aconselhar o cliente, mesmo sendo o pedido feito pelo mesmo, sobre o local e o tipo de alimentação adequado para a obtenção do nível de qualidade de serviço superior ao estabelecido no presente regulamento.

4 - O cliente e a Entidade comercializadora poderão acordar contratualmente sobre a instalação de equipamentos destinados à obtenção de um nível de qualidade de serviço superior ao estabelecido no presente regulamento.

Artigo 5.º

Verificação da Qualidade

A Concessionária das redes e a Entidade de comercializadora deverão instalar e manter operacionais e auditáveis sistemas de registo necessários à

verificação do cumprimento do presente regulamento, nas matérias que lhes são aplicáveis.

Artigo 6.º

Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço

1 - Considerando o disposto no presente regulamento, o Manual de Procedimentos de Qualidade de Serviço inclui disposições sobre as seguintes matérias:

- a) Classificação de zonas de qualidade de serviço;
- b) Registo e classificação das interrupções de fornecimento;
- c) Método de cálculo dos indicadores de continuidade de serviço;
- d) Informação a prestar no caso de incidentes de grande impacto;
- e) Mecanismo de incentivo à melhoria da continuidade de serviço;
- f) Mecanismo de incentivo ao aumento da disponibilidade dos elementos das RN;
- g) Planos de monitorização da qualidade da energia eléctrica;
- h) Medição da qualidade da energia eléctrica na sequência de reclamações dos clientes;
- i) Características da onda de tensão de alimentação nos pontos de entrega da rede AT;
- j) Metodologia de cálculo de limites máximos das perturbações emitidas para a rede por instalações fisicamente ligadas às redes do SEN;
- k) Envio de informação à (Entidade Regulação);
- l) Protocolo de comunicação entre a Concessionária da REN, Produtores e Entidade de comercialização.

2 - O MPQS é aprovado por Resolução da Entidade de Regulação.

3 - A Entidade de Regulação pode proceder à alteração do MPQS, por sua iniciativa ou mediante proposta das entidades a quem este manual se aplica.

4 - Entidade comercializadora da energia eléctrica, deve disponibilizar o RQS e o MPQS vigentes e as Resoluções da Entidade de Regulação com eles relacionados, nomeadamente na sua página da Internet e nas vitrinas das suas instalações.

Artigo 7.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.

3 - Consideram-se casos de força maior as circunstâncias de um evento natural ou de acção humana que, embora pudesse prevenir-se, não poderia 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 protecção civil.

5 - As normas complementares à aplicação do presente regime encontram-se estabelecidas no RJSE e demais legislação sectorial.

Artigo 8.º

Eventos Excepcionais

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

- a) Baixa probabilidade de ocorrência do evento ou das suas consequências;
- b) Provoquem uma significativa diminuição da qualidade de serviço prestada;

c) Não seja razoável, em termos económicos, que a Concessionária das redes, os produtores e a Entidade Comercializadora, evitem a totalidade das suas consequências;

d) O evento e as suas consequências são imputáveis à Concessionaria da REN.

2 - Um evento só é considerado evento excepcional após aprovação pela Entidade de Regulação, na sequência de pedido fundamentado por parte da Concessionaria da REN ou pela Entidade Comercializadora.

3 - Os pedidos de classificação como eventos excepcionais não são passíveis de deferimento tácito pela Entidade de Regulação.

4 - O pedido referido no n.º 2, bem como toda a sua tramitação, deve respeitar o MPQS.

5 - A classificação como evento excepcional permite:

- a) A identificação do contributo específico do evento nos indicadores de qualidade de serviço;
- b) Que o contributo do evento para os indicadores de qualidade de serviço não seja tido em consideração para efeitos de comparação com os respectivos padrões.

6 - A avaliação feita pela Entidade de Regulação deve ter em consideração:

- a) A justificação apresentada, incluindo os elementos de entidades cujas competências sejam relevantes para a decisão e que contribuam para comprovar os factos;
- b) A diligência adoptada pelo requerente tendo em vista minimizar o impacto junto dos clientes e restantes utilizadores de redes;
- c) Parecer fundamentado, quando aplicável, sobre as suas áreas de competência da DGRNE.

7 - Da decisão da Entidade de Regulação, quanto à classificação como evento excepcional, cabe recurso judicial nos termos definidos pela lei.

Artigo 9.º**Partilha de Responsabilidades e Direito de Regresso**

1 – A Entidade comercializadora, responde pelos diversos aspectos da qualidade de serviço junto dos clientes com quem celebrem um contrato de fornecimento, sem prejuízo da responsabilidade da Concessionária da rede com quem estabeleceram contractos de uso da rede e do direito de regresso sobre estes, nos termos estabelecidos no RRC.

2 - A partilha de responsabilidade entre os diversos intervenientes é feita por acordo entre as partes, devendo preferencialmente, constar do contrato de uso das redes.

Secção III**Responsabilidades e Obrigações de Qualidade de Serviço Técnica****Artigo 10.º****Responsabilidade da Concessionária das Redes**

A Concessionária das redes é responsável pela qualidade do serviço técnico, perante os clientes ligados às redes e deve manter vigilância sobre a evolução das perturbações nas respectivas redes.

Artigo 11.º**Responsabilidade de Entidades com Instalações Eléctricas Ligadas às Redes**

1 - As entidades com instalações eléctricas ligadas às redes são responsáveis pelas perturbações por si causadas no funcionamento das redes ou nos equipamentos de outras instalações eléctricas.

2 - A metodologia de cálculo dos limites máximos das perturbações emitidas para a rede pelas instalações ligadas às redes deve constar no MPQS.

Artigo 12.º**Obrigações dos Produtores**

1 - As instalações de produção ligadas às redes do SEN devem obedecer às condições técnicas constantes do RRT (Regulamento da Rede de Transporte.), e do RRD (Regulamento da Rede de Distribuição.) em São Tomé e Príncipe, do respectivo contrato de compra e venda de energia eléctrica e demais legislação aplicável.

2 - Em casos especiais, e verificando-se lacuna ou insuficiência das condições técnicas, a DGRNE ou os serviços territorialmente competentes por matérias de natureza técnica no domínio da energia eléctrica poderão enviar proposta para análise e aprovação da entidade de Regulação de medidas adicionais.

3 - Quando as instalações do produtor causarem perturbações na rede a que estão ligadas, o respectivo Concessionário da rede fixará um prazo para a correcção da anomalia, podendo, no entanto, desligar aquelas instalações da rede quando a gravidade da situação o justifique, dando conhecimento fundamentado do facto ao produtor, à Entidade de Regulação e, dependendo da localização da rede em causa, procederá a devida fiscalização.

Artigo 13.º**Obrigações dos Clientes**

1 - Os clientes devem garantir que as suas instalações não introduzem perturbações nas redes REN que excedam os limites de emissão calculados conforme definido no MPQS.

2 – A Entidade Comercializadora é responsável pela entrega de energia eléctrica aos clientes, não obstante o mesmo, pode interromper o serviço prestado, dando conhecimento fundamentado do ponto da situação ao cliente e à Entidade de Regulação, dependendo da localização da rede em causa e, quando o cliente não eliminar no prazo referido no n.º 4 do presente artigo, as causas das perturbações emitidas e a gravidade da situação o justifique.

3 - Nos termos dos números anteriores, enquanto o cliente não elimine a perturbação e não seja imperiosa a interrupção do serviço, a Entidade Comercializadora não é responsável, perante aquele cliente, pelos padrões individuais de continuidade de serviço.

4 - O prazo para a regularização da situação deverá ser objecto de acordo entre a referida Entidade Comercializadora e o cliente ou, na falta de acordo, ser submetido ao Sistema Sectorial de Provedoria e no último recurso submete-se decisão da Entidade de Regulação.

Capítulo II Da Continuidade e Qualidade de Serviço

Secção I Disposições Gerais

Artigo 14.º

Fornecimento em Regime Contínuo

1 – A Concessionária das redes deve proceder, sempre que possível, de forma a não interromper o fornecimento de energia eléctrica.

2 - Nos termos do RRC, o fornecimento de energia eléctrica bem como a prestação do serviço da concessionária da REN podem ser interrompidos por:

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

Artigo 15.º

Definição de Interrupção

1 - Define-se interrupção como a ausência de fornecimento de energia eléctrica a uma infraestrutura de rede ou à instalação do cliente.

2 - Para a determinação da duração de uma interrupção num PdE (ponto de entrega) considera-se que:

- a) O início da interrupção num PdE é o instante em que a tensão de alimentação nesse PdE é inferior a 10% do valor da tensão declarada em todas as fases;
- b) O fim da interrupção num PdE é o instante em que a tensão de alimentação é igual ou superior, numa das fases desse PdE, a 10% da tensão declarada ou o instante em que o fornecimento é repostado a partir de outro PdE.

3 - A reposição do fornecimento, na sequência de uma interrupção num PdE do Produtor de energia que afecte vários clientes ligados directamente ou através das redes de transporte e distribuição, pode ser feita escalonadamente no tempo.

4 - Nas situações referidas no número anterior, a duração equivalente de interrupção é a média aritmética ponderada dos tempos parciais de reposição, em que o factor de ponderação é a potência repostada em cada um dos escalões referidos.

5 - Considera-se um só incidente, a sucessão de acções de corte e de reposição de fornecimento correlacionadas eléctrica e temporalmente, afectando um ou mais PdE, desde que o período de continuidade do abastecimento de todos os pontos afectados não tenha duração superior a 120 minutos.

6 - Para efeitos de contagem do número de interrupções, o incidente é a unidade básica, nos termos definidos no número anterior, devendo ser consideradas todas as interrupções que afectem os PdE, sendo excluídas aquelas que, com origem em instalação de cliente, não interrompam outros clientes.

Artigo 16.º

Classificação de Interrupções

1 - As interrupções são classificadas de acordo com a sua origem, tipo e causa, de acordo com o quadro seguinte:

ORIGEM	TIPO	CAUSA
Produção, transporte ou Distribuição	Previstas	Razões de interesse público Razões de serviço Facto imputável ao cliente Acordo com o cliente Outras redes ou instalações
	Acidentais	Razões de segurança Casos fortuitos Casos de força maior Próprias Outras redes ou instalações

2 - No que respeita ao tipo, consideram-se:

- a) Interrupções previstas – as interrupções por acordo com os clientes ou, ainda, por razões

de serviço ou de interesse público em que os clientes são informados com a antecedência mínima fixada no RRC;

- b) Interrupções acidentais – as restantes interrupções.

3 - No que respeita à caracterização de interrupções, consideram-se:

- a) Interrupções por razões de interesse público – as interrupções que decorram da execução de planos nacionais de emergência energética, declarada ao abrigo de legislação específica, designadamente do planeamento civil de emergência e das crises energéticas, bem como as determinadas por entidade de planeamento e administrativa competente (DGRNE), e cuja possibilidade de ocorrência tenha tido a adequada divulgação por parte do operador das redes com a antecedência mínima de quarenta e oito horas, cumprindo o estabelecido no RRC;
- b) Interrupções por razões de serviço – as interrupções que decorram da necessidade imperiosa de realizar manobras, trabalhos de ligação, reparação ou conservação da rede e cuja possibilidade de ocorrência tenha tido a adequada divulgação por parte da Concessionária das redes com a antecedência mínima de quarenta e oito horas, cumprindo o estabelecido no RRC;
- c) Interrupções por acordo com ou facto imputável ao cliente – as interrupções que decorram por acordo com o cliente e nas situações referidas no RRC;
- d) Interrupções por razões de segurança – as interrupções ocorridas em situações para as quais a continuidade de fornecimento ponha em causa a segurança de pessoas e bens, nos termos do RRC;
- e) Interrupções por casos fortuitos – as interrupções ocorridas em situações que reúnam as condições estabelecidas no Artigo 7.º;
- f) Interrupções por casos de força maior – as interrupções ocorridas em situações que reúnam as condições estabelecidas no Artigo 7.º;

- g) Interrupções devidas as redes ou instalações – as interrupções que tenham origem nas redes ou instalações da Concessionária, produtores ou clientes;

- h) Interrupções por causas próprias – As interrupções ocorridas em situações que não sendo passíveis de serem classificadas em nenhuma das categorias anteriores, são consequentemente consideradas como imputáveis a Concessionária da rede em causa e, que por sua vez, poderão ser classificadas como devidas a:

i. Fenómenos atmosféricos – descargas atmosféricas, chuva, inundação, gelo, nevoeiro, vento ou poluição;

ii. Acções naturais – animais, arvoredos, movimento de terras ou interferência de objectos estranhos às redes ou centros de produção;

iii. Origem interna – erros de projecto ou de montagem, falhas ou uso inadequado de equipamentos ou de materiais, actividades de manutenção, trabalhos inadiáveis, obras próprias ou erro humano;

iv. Outras causais – todas as que não estão incluídas nos pontos anteriores ou que são desconhecidas.

4 - Os procedimentos a observar no registo e classificação das interrupções constam no MPQS.

Artigo 17.º

Classificação de Zonas de Qualidade de Serviço

1 - Para efeitos de aplicação deste regulamento, são estabelecidas zonas de qualidade de serviço no MPQS.

2 - Os padrões de qualidade de serviço a observar pelo operador das redes pode variar de acordo com as zonas de qualidade de serviço estabelecidas no número anterior.

Artigo 18.º

Incidentes de Grande Impacto

1 - Designa-se por incidente de grande impacto todo o incidente que, independentemente da sua

causa, origine uma ou mais interrupções de que resultem uma energia não fornecida ou não distribuída superior ao limiar estabelecido por Resolução da AGER – Entidade de Regulação.

2 - Todos os incidentes de grande impacto devem ser objecto de um relatório a enviar à Entidade de Regulação, de acordo com o MPQS.

Secção II

Indicadores e Padrões de Continuidade de Serviço

Artigo 19.º

Indicadores e Padrões de Continuidade de Serviço

De entre os indicadores e padrões de qualidade de serviço, os indicadores e padrões de continuidade de serviço podem ser de natureza:

- a) Geral, quando se referem à rede explorada pela Concessionária da rede de transporte e distribuição a um conjunto de clientes;
- b) Individual, quando se referem a cada uma das instalações eléctricas dos PdE, incluindo clientes.

Artigo 20.º

Indicadores Gerais

1 - A Concessionária de rede procederá, em cada ano civil, à caracterização da continuidade de serviço da respectiva rede de transporte que ópera, devendo para o efeito determinar os seguintes indicadores gerais:

- a) ENF (Energia não Fornecida), em MWh;
- b) TIE (Tempo de interrupção equivalente), em minutos;
- c) SAIFI RT (Frequência média das interrupções longas do sistema);
- d) SAIDI RT, em minutos (Duração média de interrupção longas no sistema);
- e) SARI RT, em minutos (Tempo médio de reposição de serviço do sistema);
- f) MAIFI RT (Frequência média das interrupções breves do sistema.

2 – A Concessionária das redes procederá, em cada ano civil, à caracterização da continuidade de serviço das respectivas redes de distribuição, devendo para o efeito determinar os seguintes indicadores gerais:

- a) Para redes de alta tensão de São Tomé e Príncipe, agrupadas de acordo com a classificação das zonas de qualidade de serviço, com discriminação dos índices por interrupções previstas e acidentais:
 - i) SAIFI AT;
 - ii) SAIDI AT, em minutos;
 - iii) MAIFI AT.
- b) Para redes de média tensão, agrupadas de acordo com a classificação das zonas de qualidade de serviço, com discriminação dos índices por interrupções previstas e acidentais;
 - i) TIEPI MT, (Tempo de interrupção equivalente da potência instalada na rede de MT) em minutos;
 - ii) SAIFI MT;
 - iii) SAIDI MT, em minutos;
 - iv) END (Energia não distribuída), em MWh;
 - v) MAIFI MT;
- c) Para redes de baixa tensão, agrupadas de acordo com a classificação de zonas de qualidade de serviço, com discriminação dos índices por interrupções previstas e acidentais;
 - i) SAIFI BT;
 - ii) SAIDI BT, em minutos.

3 - O cálculo dos indicadores referidos nos números 1 e 2 deve considerar todas as interrupções que afectem os PdE da respectiva Concessionária das redes, independentemente da origem, sendo excluídas aquelas que, com origem em instalação de cliente, não interrompam outros clientes.

4 - Todos os indicadores referidos no n.º 2 são calculados globalmente e por zona de qualidade de serviço.

5 - A Concessionária da REN deve trocar com a Entidade Regulação toda a informação necessária ao cálculo dos indicadores referidos nos números 1 e 2 do presente artigo.

6 - Os procedimentos a observar no cálculo dos indicadores gerais, designadamente no que se refere à classificação e registo dos diferentes tipos de interrupções de fornecimento de energia eléctrica, constam no MPQS.

Artigo 21.º

Padrões Gerais

1 - Para caracterização do desempenho são definidos padrões anuais para os indicadores gerais SAIDI e SAIFI referentes às redes de média e de baixa tensão, previstos no n.º 2 do artigo anterior.

2 - Os padrões referidos no número anterior são agrupados por zona de qualidade de serviço.

3 - Os padrões mencionados no n.º 1 referem-se a interrupções acidentais longas, com excepção das interrupções resultantes de eventos excepcionais.

4 - Os padrões referidos nos números anteriores são publicados por Resolução da Entidade de Regulação.

Artigo 22.º

Mecanismo de Incentivo à Melhoria da Continuidade de Serviço

1 - O mecanismo de incentivo à melhoria da continuidade de serviço tem como objectivo promover uma evolução adequada do desempenho geral das redes em termos de continuidade de serviço e assegurar uma melhoria consistente da continuidade de serviço que globalmente afecta os clientes por serviços.

2 - O mecanismo de incentivo à melhoria da continuidade de serviço aplica-se a Concessionária da REN em BT, MT e AT em São Tomé e Príncipe.

3 - A forma de cálculo do mecanismo de incentivo à melhoria da continuidade de serviço é estabelecida no Procedimento no MPQS e os valores dos

parâmetros publicados por Resoluções da Entidade Regulação no início de cada período Regulatório.

4 - O cálculo anual do valor do incentivo referido neste artigo está sujeito à verificação obrigatória por parte das auditorias estabelecidas no Artigo 59.º.

Artigo 23.º

Mecanismo de Incentivo ao Aumento da Disponibilidade dos Elementos nas Redes de Transporte e Distribuição

1 - O mecanismo de incentivo ao aumento da disponibilidade dos elementos das Redes de Transporte e Distribuição tem como objectivo promover a sua fiabilidade, enquanto factor determinante para a qualidade de serviço associada ao desempenho das Redes de Transporte e Distribuição e do desempenho geral sentido pelos utilizadores das redes em termos de continuidade de serviço.

2 - O mecanismo de incentivo ao aumento da disponibilidade dos elementos das Redes de Transporte e Distribuição aplica-se a Concessionária das Redes Eléctrica Nacional.

3 - A forma de cálculo do mecanismo de incentivo ao aumento da disponibilidade dos elementos das Redes é estabelecida no MPQS e os valores dos parâmetros do mecanismo de incentivo ao aumento da disponibilidade dos elementos das Redes são publicados por Resolução da Entidade de Regulação no início de cada período regulatório.

4 - O cálculo anual do valor do incentivo referido neste artigo está sujeito à verificação obrigatória por parte das auditorias estabelecidas no Artigo 59.º.

Artigo 24.º

Indicadores Individuais

1 - A Concessionária das redes deve determinar, em cada ano civil e para todos os PdE das redes respectivas, os seguintes indicadores individuais de continuidade de serviço:

- a) Número de interrupções;
- b) Duração total das interrupções, em minutos.

2 - Os procedimentos a observar no cálculo dos indicadores individuais constam do Procedimento no MPQS.

Artigo 25.º
Padrões Individuais

1 - Nas redes de AT, MT e de BT, são definidos padrões anuais para os indicadores individuais, previstos no n.º 1 do artigo anterior, os quais não devem ser excedidos, por ano e por cliente.

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

3 - Os padrões referidos nos números anteriores são publicados por Resoluções da Entidade Regulação.

4 - Os clientes têm direito a uma compensação automática sempre que houver incumprimento dos padrões dos indicadores individuais de qualidade relativos à continuidade de serviço estabelecidos nos números anteriores.

5 - O valor da compensação referida no número anterior é calculado de acordo com o estabelecido no Artigo 49.º e o seu pagamento aos clientes deve decorrer de acordo com o disposto no Artigo 52.º.

Secção III
Indicadores e Padrões de Qualidade de Serviço

Artigo 26.º
Características da tensão

1 - A Concessionária das redes deve proceder à caracterização da tensão nas redes que explora, devendo efectuar medições das seguintes características da tensão:

- a) Frequência;
- b) Valor eficaz da tensão;
- c) Cavas de tensão;
- d) Sobretensões (“*swells*”);
- e) Tremulação (“*flicker*”);
- f) Desequilíbrio do sistema trifásico de tensões;

g) Distorção harmónica.

2 - As medições a efectuar pela Concessionária das redes serão realizadas num conjunto de pontos seleccionados das respectivas redes, de acordo com a metodologia prevista no artigo seguinte.

3 - Em condições normais de exploração, as características da onda de tensão de alimentação nos PdE devem respeitar:

a) Em AT, MT e BT, o disposto na norma específica ou no MPQS.

4 - Para efeitos do número anterior, não se consideram condições normais de exploração os períodos de tempo de exploração perturbada, identificados no âmbito do processo de classificação pela Entidade Regulação dos eventos excepcionais, previsto no Artigo 8.º, e os períodos de tempo indispensáveis a Concessionária da REN para regular o valor da tensão no ponto de ligação da instalação de produção, quando receptora, após saída do paralelo.

5 - O não cumprimento sistemático e continuado do estabelecido no n.º 3, em zonas específicas das redes, obriga a Concessionária das redes à identificação da situação e à apresentação de relatórios circunstanciados à Entidade de Regulação.

6 - Em resultado da decisão que resulte da análise efectuada pelas entidades referidas no número anterior, a Concessionária das redes em questão, deverão preparar um plano de melhoria da qualidade de serviço específico para a resolução da situação identificada, com uma análise benefício – custo, fundamentada e de acordo com o estabelecido no Artigo 28.º, a ser inserido na proposta de Plano de Desenvolvimento e Investimento das respectivas redes.

Artigo 27.º
Metodologia de Verificação da Qualidade da Energia Eléctrica

1 - A verificação da qualidade da energia eléctrica tem por objectivo permitir a caracterização nacional da qualidade de serviço técnico prestado e a identificação de eventuais áreas de melhoria, e será realizada através de acções de monitorização permanente e campanhas periódicas, de acordo com os planos de monitorização da qualidade da energia eléctrica estabelecidos no MPQS.

2 - A verificação da qualidade da energia eléctrica nas redes de transporte e de distribuição deverá ser efectuada observando os métodos de medição e os métodos de cálculo dos indicadores de qualidade de energia previstos em procedimento específico do MPQS.

3 - Na sequência da apresentação de reclamações de clientes, a Concessionária das redes efectuará medições complementares quando se verificarem as condições estabelecidas no Artigo 43.º.

Artigo 28.º

Planos de Melhoria da Qualidade de Serviço

1 - A Concessionária das redes deve incluir um plano de melhoria da qualidade de serviço no âmbito da preparação dos Planos de Desenvolvimento e Investimento das respectivas redes, quando identificarem a existência de dificuldades pontuais para cumprimento dos limiares de qualidade da energia eléctrica ou dos padrões gerais ou individuais de qualidade de serviço estabelecidos neste regulamento.

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

Capítulo III

Da Comunicação com Clientes e Outros Utilizadores das Redes

Secção I

Informação ao Cliente e Outros Utilizadores das Redes

Artigo 29.º

Dever de Informação da Concessionaria da REN

1 - A Concessionária das redes tem a obrigação de disponibilizar informação actualizada sobre as seguintes matérias:

- a) Segurança na utilização de energia eléctrica;
- b) Actuação em caso de avaria ou interrupção do fornecimento de energia eléctrica;
- c) Ligações às redes;

- d) Indicadores de qualidade de serviço, padrões e compensações por incumprimento;
- e) Leitura de equipamentos de medição;
- f) Clientes com necessidades especiais e clientes prioritários;
- g) Apresentação de reclamações, tratamento e prazos de resposta;
- h) Procedimentos associados à resolução de conflitos.

2 - As informações identificadas no número anterior devem estar disponíveis nas páginas da Internet ou afixadas nas suas instalações bem como o envio a Entidade Regulação

3 - Sempre que solicitado, as informações referidas no n.º 1 - devem ser disponibilizadas gratuitamente em papel.

4 - Sempre que se verificarem interrupções de fornecimento de energia eléctrica em resultado de avarias na rede, a Concessionária das Redes, quando solicitados, devem assegurar informação aos clientes, ao Sistema Sectorial da Provedoria de Clientes e a Entidade de Regulação, sobre as causas da interrupção, bem como a hora prevista para o restabelecimento do fornecimento.

5 - Nas acções ou campanhas de intervenção massificadas e localizadas, referentes as interrupções de fornecimento, que possam ser susceptíveis de fazer perigar (ameaçar) a segurança de pessoas e bens, mesmo que tais campanhas tenham origem em decisões comerciais, a Concessionaria da rede, devem assegurar informação relevante e atempada a Entidade Comercializadora, ao Sistema Sectorial da Provedoria de Cliente a quem compete informar as pessoas e, ainda, as entidades como a Direcção de Recursos Naturais e Energia e a Entidade de Regulação

Artigo 30.º

Dever de Informação da Entidade Comercializadora

1 - A Entidade Comercializadora tem o dever de prestar informações relacionadas com o serviço de fornecimento de energia eléctrica, bem como sobre os serviços conexos.

2 – A Entidade Comercializadora deve disponibilizar informação actualizada sobre as matérias referidas no n.º 1 do Artigo 29.º e sobre as seguintes matérias:

- a) Contractos de fornecimento de energia eléctrica;
- b) Serviços disponíveis;
- c) Preços;
- d) Periodicidade de facturação;
- e) Meios de pagamento disponíveis e procedimentos em caso de mora;
- f) Indicadores de qualidade de serviço, padrões e compensações por incumprimento;
- g) Métodos de estimativa de consumo utilizados para facturação;
- h) Compensação do factor de potência;
- i) Apresentação de reclamações, tratamento e prazos de resposta;
- j) Procedimentos associados à resolução de conflitos;
- k) Factos imputáveis aos clientes que podem justificar a interrupção do fornecimento ou a cessação do contrato de fornecimento e encargos associados à reposição do serviço;
- l) Custos associados à denúncia antecipada do contrato de fornecimento pelos clientes;
- m) Utilização eficiente da energia eléctrica;
- n) Códigos de conduta, nos termos do RRC (Regulamento de Relações Comercial).

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

4 - Sempre que solicitado, as informações referidas no n.º 2 devem ser disponibilizadas gratuitamente em papel.

5 – A Entidade Comercializadora deve prestar aconselhamento sobre as opções mais convenientes a quem o solicite.

Secção II Meios de Atendimento

Artigo 31.º

Meios de Atendimento Obrigatórios

1 – A Entidade Comercializadora, dentro das suas competências, deve prestar um atendimento completo eficaz no conjunto dos meios disponibilizados, nos termos do RRC.

2 - Os meios de atendimento obrigatórios são os seguintes:

- a) Telefónico;
- b) Por escrito ou por e-mail;
- c) Presencial.

3 – A Entidade Comercializadora deve disponibilizar um meio de contacto electrónico para recepção de pedidos de informação e reclamações.

4 – A Entidade Comercializadora deve adoptar modalidades de atendimento que assegurem um atendimento preferencial e completo aos seus Clientes, aos Produtores de Energia, nos termos do MPQS.

Artigo 32.º

Atendimento Presencial

1 - Sem prejuízo do disposto no número seguinte, a Entidade Comercializadora de electricidade que disponha de atendimento presencial deve avaliar o desempenho verificado nos seus centros de atendimento no que respeita ao tempo de espera.

2 - O desempenho é avaliado por centro de atendimento.

3 – A Entidade Comercializadora avaliam os seus centros de atendimento que garantem a resolução de 95% dos atendimentos efectuados no ano anterior.

Artigo 33.º

Avaliação do Atendimento Presencial para o Pagamento da Factura

1 - O desempenho em cada centro de atendimento é avaliado através de um indicador geral relativo ao tempo de espera.

2 - O indicador geral é calculado através do quociente entre o número de atendimentos com tempo de espera até 30 minutos e o número total de atendimentos.

3 - O tempo de espera corresponde ao intervalo entre a chegada ao local de atendimento e o início do atendimento.

4 - O número total de atendimentos não inclui os atendimentos não realizados por desistência do cliente.

Artigo 34.º

Atendimento Telefónico

1 - O atendimento telefónico deve permitir:

- a) A recepção de comunicações de leituras;
- b) A recepção de comunicações de avarias;
- c) O atendimento comercial.

2 - Os atendimentos telefónicos previstos nas alíneas a) e b) do número anterior são obrigatórios para a Entidade Comercializadora nos termos do RRC.

3 - Nas situações referidas no número anterior, a Entidade Comercializadora deve informar os seus clientes indicando os meios de contacto adequados para o efeito.

4 - O atendimento telefónico de relacionamento com clientes deve permitir que, caso não seja possível efectuar o atendimento até aos 2 minutos de espera, o cliente deixa a sua reclamação, o seu contacto e identificação no correio de voz, nos termos e para os efeitos do cumprimento do presente Regulamento.

5 - Nos casos referidos no número anterior, o cliente deve ser contactado no prazo máximo de dois dias úteis.

6 - A Entidade Comercializadora deve avaliar o desempenho dos seus sistemas de atendimento telefónico, nos termos do Artigo 35.º ao Artigo 37.º, ou com subsídio do Sistema sectorial da Provedoria do Cliente.

Artigo 35.º

Atendimento Telefónico para Comunicações de Leituras

1 - O atendimento telefónico para comunicação de leituras não deve ter custos para o cliente.

2 - No caso de a recepção de leituras ser assegurada por um sistema automático de atendimento, o desempenho é avaliado através de um indicador geral relativo ao sucesso da comunicação de leituras.

3 - O indicador geral é calculado através do quociente entre o número de leituras registadas de forma automática e o número total de chamadas recebidas para comunicação de leituras.

Artigo 36.º

Atendimento Telefónico para Comunicações de Avarias

1 - O atendimento telefónico para comunicações de avarias deve estar permanentemente disponível e não ter custos para o cliente.

2 - O atendimento telefónico para comunicações de avarias é avaliado através de um indicador geral relativo ao tempo de espera.

3 - O indicador geral é calculado através do quociente entre o número de chamadas com tempo de espera até 2 minutos e o número total de chamadas.

4 - O tempo de espera a considerar corresponde à soma dos vários períodos durante a chamada em que o cliente não está a ser atendido pessoalmente ou por um menu electrónico (mensagem gravada).

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

6 - O número total de chamadas referido no n.º 3 não inclui as desistências com tempo de espera inferior a 1.5 minutos.

7 - Nas situações em que se proceda ao barramento do acesso ao atendimento telefónico, todas as chamadas barradas durante esse período devem ser consideradas com tendo um tempo de espera superior a 2 minutos.

8 – A Entidade Comercializadora deve disponibilizar atendimento telefónico para comunicação de avarias, deve garantir que o valor anual do indicador é igual ou superior ao padrão publicado pela Entidade de Regulação.

9 - No atendimento telefónico para comunicações de avarias não é obrigatória a disponibilização da funcionalidade prevista no n.º 5 do Artigo 34.º.

Artigo 37.º

Atendimento Telefónico Comercial

1 - Considera-se atendimento telefónico comercial o serviço de recepção de chamadas que não inclua a comunicação de avarias e a recepção de comunicação de leituras de modo automático.

2 - O atendimento telefónico para matérias de natureza comercial não deve ter um custo para o cliente superior ao de uma chamada local.

3 - O atendimento telefónico comercial é avaliado através de um indicador geral relativo ao tempo de espera.

4 - O indicador geral é calculado através do quociente entre o número de chamadas com tempo de espera até 2 minutos e o número total de chamadas.

5 - O tempo de espera a considerar corresponde à soma dos vários períodos durante a chamada em que o cliente não está a ser atendido pessoalmente ou por um atendimento automático.

6 - A indicação de que a chamada se encontra em lista de espera não é considerada atendimento efectivo.

7 - O número total de chamadas referido no n.º 3 não inclui as desistências com tempo de espera inferior a 1,5 minutos.

8 - Nas situações em que se proceda ao barramento do acesso ao atendimento telefónico, todas as chamadas barradas durante esse período devem ser consideradas com tendo um tempo de espera superior a 2 minutos.

Secção III

Pedidos de Informação e Reclamações

Artigo 38.º

Disposições Gerais

1 – A Entidade Comercializadora deve responder a todas as reclamações e pedidos de informação que lhes sejam dirigidos, independentemente da forma de apresentação.

2 - Consideram-se reclamações as comunicações em que o reclamante considera não terem sido devidamente acautelados os seus direitos ou satisfeitas as suas expectativas.

3 - Consideram-se pedidos de informações as comunicações em que se solicitam esclarecimentos e que impõem a necessidade de resposta, excluindo as solicitações de serviços.

4 - As entidades que pretendam apresentar reclamações ou pedidos de informação devem preferencialmente fazê-lo junto a Entidade Comercializadora de Electricidade.

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

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

7 – A Entidade Comercializadora deve manter um registo do conteúdo das reclamações apresentadas e das respectivas respostas, independentemente do meio pelo qual foram apresentadas e respondidas.

8 - Caso a reclamação não tenha sido integralmente decidida a favor das pretensões do reclamante, a Entidade Comercializadora, deve informar ao reclamante relativamente ao seu direito de reclamação e sem prejuízo a sua independência, o reclamante poderá recorrer junto ao Sistema Sectorial de Provedoria de cliente e por último recurso à Entidade de Regulação.

Artigo 39.º**Pedidos de Informação Apresentados por Escrito**

1 - A resposta a pedidos de informação apresentados por escrito é avaliada através de um indicador geral relativo ao tempo de resposta.

2 - O tempo médio de resposta a pedidos de informação é calculado pelo quociente entre a soma dos tempos de resposta aos pedidos de informação apresentados num determinado período e o número total de pedidos de informação apresentados no mesmo período que tenham tido resposta.

3 - Para a Entidade Comercializadora o indicador geral é calculado através do quociente entre o número de pedidos de informação apresentados por escrito num determinado período cuja resposta não excedeu 15 dias úteis e o número total de pedidos de informação apresentados por escrito no mesmo período.

4 - A Entidade Comercializadora deve garantir que o valor anual do indicador referido no número anterior seja igual ao padrão publicado pela Entidade de Regulação.

5 - Caso se verifique a impossibilidade de resposta por se tratar de um pedido de informação anónimo ou para o qual não são conhecidos meios de contacto da entidade (pessoa) que apresentou o pedido, deve considerar-se como respondido na data em que se identifique esta situação.

Artigo 40.º**Pedidos de Informação Apresentados por Telefone**

Os pedidos de informação apresentados em centros de atendimento telefónico de relacionamento com o sector de energia, 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.

Artigo 41.º**Reclamações**

1 - O tempo médio de resposta a reclamações é calculado pelo quociente entre a soma dos tempos de resposta às reclamações apresentadas num determinado período e o número total de reclamações

apresentadas no mesmo período que tenham tido resposta.

2 - Para Entidade Comercializadora, a resposta às reclamações é avaliada através de um indicador individual, e respectivo padrão, relativo ao prazo de resposta.

3 - Para efeitos do número anterior, os padrões relativos ao prazo máximo de resposta aplicáveis são os seguintes:

a) Para a Concessionaria de rede 30 dias úteis.

4 - Na impossibilidade do cumprimento dos prazos definidos na alínea a) do n.º 3, o reclamante deve ser informado, através de uma comunicação intercalar, das diligências efectuadas, bem como dos factos que impossibilitaram a resposta no prazo estabelecido, indicando o prazo expectável de resposta e, sempre que possível, uma pessoa para contacto.

5 - O incumprimento dos prazos de resposta referidos no n.º 3, do prazo expectável de resposta referido no n.º 4 ou do conteúdo mínimo da comunicação intercalar confere ao cliente o direito de compensação nos termos estabelecidos no Artigo 50.º.

Artigo 42.º**Reclamações Relativas a Facturação**

1 - A apresentação de reclamações relativas a facturação obriga Entidade Comercializadora no prazo que lhe seja aplicável nos termos da alínea a, n.º 3, do Artigo 41.º, adoptar um dos seguintes procedimentos:

a) Dar conhecimento ao cliente do conjunto de informação necessária ao esclarecimento da situação reclamada, designadamente sobre os elementos necessários à compreensão dos valores facturados, elementos associados à leitura e medição do contador, bem como o resultado da apreciação da reclamação;

b) Propor ao reclamante a realização de uma reunião destinada a promover o completo esclarecimento do assunto.

2 - A apresentação de reclamações sobre facturação determina a suspensão de eventuais ordens de

interrupção de energia por falta de pagamento da factura reclamada, até à sua apreciação pela Entidade Comercializadora, desde que acompanhada de informações concretas e objectivas que coloquem em evidência a possibilidade de ter ocorrido um erro de facturação.

Artigo 43.º

Reclamações Relativas à Qualidade da Energia Eléctrica

1 - A apresentação de reclamações relativas às características técnicas da energia eléctrica deve ser acompanhada da descrição de factos indiciadores de que os parâmetros caracterizadores da tensão de alimentação se encontram fora dos limites regulamentares.

2 - Após a apresentação da reclamação pelo cliente, a Concessionária de redes deve, no prazo que lhe seja aplicável nos termos da alínea a) n.º 3 do Artigo 41.º, adoptar um dos seguintes procedimentos:

- a) Através da Entidade Comercializadora dar conhecimento por escrito ao cliente, das razões justificativas da falta de qualidade da energia eléctrica, caso sejam conhecidas, e das acções correctivas a adoptar e respectivo prazo de implementação;
- b) Efectuar visita às instalações do cliente para verificar, no local, as características da energia eléctrica e analisar as causas da eventual falta de qualidade da energia eléctrica.

3 - Caso a visita às instalações do cliente não permita a identificação das causas da falta de qualidade da energia eléctrica, a Concessionária das redes deve promover a realização de medições, durante o tempo necessário, para recolher informação que lhe permita uma avaliação completa e objectiva da situação.

4 - Previamente à realização das medições o cliente deve ser informado dos custos que eventualmente poderá ter que suportar.

5 - Após a finalização das medições consideradas necessárias, a Concessionária da rede através da Entidade Comercializadora, deve comunicar, de forma a garantir que o cliente é informado sobre os resultados obtidos e, em caso de comprovação do

incumprimento dos limites regulamentares, quais as acções correctivas a adoptar e respectivo prazo de implementação.

6 - Os procedimentos a observar na realização das medições complementares são publicados pela Entidade de Regulação no MPQS.

7 - A Concessionária da rede deverá suportar todos os custos de investigação decorrentes de reclamações de clientes relativas à qualidade da energia eléctrica.

8 - Quando se verifique que os requisitos mínimos de qualidade são observados, ou não o são por razões imputáveis ao cliente, a Concessionária das redes através da Entidade Comercializadora deve ser reembolsado pelo cliente dos custos referidos no número anterior, até ao valor limite publicado pela AGER.

9 - Os clientes têm o direito de instalar, por sua conta, sistemas de registo de medida da qualidade da energia eléctrica devidamente selados e calibrados, nos termos da legislação aplicável.

10 - Os registos produzidos pelos sistemas referidos no número anterior constituem meio de prova nas reclamações referidas no presente artigo.

11 - É responsável por apurar as questões relativas a divergências de natureza técnica associadas às medições realizadas, a Entidade de Regulação territorialmente competente por esta matéria.

Artigo 44.º

Serviços de Ligação e de Fornecimento

1 - Considera-se activação de Serviços de ligação e fornecimento as operações necessárias, incluindo a intervenção da Concessionária das redes através da Entidade comercializadora em BT, que permitam o início do Serviço de ligação e fornecimento a uma instalação que esteja desligada, na sequência da celebração de um contrato de fornecimento.

2 - Para a Entidade Comercializadora em BT, o Serviço de ligação e de fornecimento é avaliada através de um indicador geral relativo ao prazo para essa activação.

3 - O indicador geral aplicável a Entidade Comercializadora em BT é calculado pelo quociente entre o número de activações solicitadas num de-

terminado período com prazo de activação igual ou inferior a cinco dias úteis e o número total de activações solicitadas no mesmo período.

4 - O prazo do Serviço de ligação para a entidade regulada corresponde ao tempo entre a celebração do contrato de fornecimento com o cliente e a realização da activação.

5 - Os indicadores gerais de activação de fornecimento referidos no n.º 3 e no n.º 4 são aplicáveis às activações em baixa tensão que envolvam acções simples por parte da Entidade Comercializadora, tais como a instalação caixa de coluna, do contador e do dispositivo de controlo de potência.

6 - Para efeitos de cálculo dos indicadores gerais referidos no n.º 3 e n.º 4 excluem-se as situações em que o cliente expressamente solicite uma data para activação com prazo superior a cinco dias úteis.

7 - O tempo médio de activação é calculado pelo quociente entre a soma dos prazos das activações solicitadas num determinado período e o número total de activações solicitadas no mesmo período e que tenham sido realizadas.

Artigo 45.º

Visita Combinada

1 - Considera-se visita combinada a deslocação da Entidade Comercializadora com início num intervalo previamente acordado, à instalação do cliente.

2 - Para efeitos do número anterior excluem-se as leituras em roteiro e as assistências técnicas.

3 - O agendamento da visita combinada é feito por acordo entre o cliente e a respectiva Entidade comercializadora.

4 - A avaliação do desempenho relativo à visita combinada é realizada através de um indicador individual, e respectivo padrão, relativo ao cumprimento do intervalo acordado para a visita.

5 - Os clientes têm direito a agendar visitas combinadas em que o início da visita ocorra num intervalo de tempo com uma duração máxima de 5 dias úteis.

6 - O incumprimento do intervalo referido no número anterior para início da visita combinada

confere ao cliente o direito de compensação nos termos estabelecidos no n.º 3 do Artigo 48.º.

7 - Em caso de ausência do cliente na instalação, e tendo a Entidade Comercializadora comparecido no intervalo acordado para a visita combinada, a Entidade tem direito à compensação nos termos estabelecidos na Resolução de Entidade de Regulação.

8 - A compensação referida no número anterior é suportada pelos clientes.

9 - O cliente deve ser previamente informado de todos os encargos associados à visita combinada, bem como do direito a eventuais compensações.

10 - A Entidade comercializadora e os clientes podem solicitar o cancelamento ou o reagendamento de visitas combinadas desde que até às 15h00 do dia útil anterior, não havendo nestas situações direito a qualquer compensação.

11 - Para efeitos do número anterior, a solicitação de cancelamento ou de reagendamento deve ser feita por um canal que permita garantir a tomada de conhecimento imediato pela outra parte.

Artigo 46.º

Assistência Técnica

1 - Considera-se que ocorre uma assistência técnica quando, após uma comunicação de avaria, a Concessionária da REN através da Entidade Comercializadora se desloca à instalação do cliente.

2 - As assistências técnicas são avaliadas por um indicador individual, e respectivo padrão, que avalia o tempo de chegada da Concessionária da REN à instalação do cliente.

3 - A comunicação de avaria deve ser bem esclarecida pelo cliente sobre a actuação mais adequada à situação descrita, no sentido de, sendo possível, evitar a deslocação da Concessionária da Rede à instalação do cliente.

4 - Caso seja necessária a deslocação da Concessionária de Rede, a chegada à instalação do cliente deve ocorrer nos seguintes prazos, após comunicação a Entidade Comercializadora:

a) 8 Horas, para clientes prioritários;

b) 24 horas, para os restantes clientes.

5 - Nos casos em que as comunicações de avaria de clientes em baixa tensão ocorram fora do período das 8h00 às 17h00, a contagem dos prazos inicia-se às 8h00 do dia seguinte.

6 - O incumprimento por parte da Concessionária da rede dos prazos referidos no n.º 4, confere ao cliente o direito de compensação nos termos estabelecidos no Artigo 49.º.

7 - Caso se verifique que a avaria se situa na instalação do cliente ou na alimentação individual da instalação de utilização, e a mesma não é da responsabilidade da Concessionária das redes e sendo assim, a mesma, tem direito à compensação prevista no n.º 3 do Artigo 52.º.

8 - A compensação referida no número anterior é suportada pelo cliente.

9 - Para efeitos do presente artigo, considera-se que a alimentação individual da instalação de utilização do cliente consiste na infra-estrutura por onde transita em exclusivo a energia eléctrica consumida pelo cliente e que termina na origem da instalação de utilização, nos termos da regulamentação técnica.

Artigo 47.º

Frequência da Leitura de Equipamentos de Medição

1 - A frequência da leitura dos equipamentos de medição é avaliada por um indicador geral e respectivo padrão.

2 - O indicador geral relativo à frequência de leitura dos equipamentos de medição é calculado pelo quociente entre o número de leituras com intervalo face à leitura anterior, inferior ou igual a 30 dias e o número total de leituras.

3 - O indicador previsto no n.º 2 aplica-se a todos os equipamentos de medição em BT, independentemente da sua acessibilidade, e considera quer as leituras efectuadas directamente pela Entidade comercializadora, quer as leituras comunicadas a mesma, pelos clientes.

4 - Em cada ano, a Entidade Comercializadora deve garantir que o valor anual do indicador referi-

do no n.º 2 é igual ou superior ao padrão publicado pela Entidade Regulação.

5 - Para efeitos de cálculo do indicador previsto no n.º 2 todas as leituras realizadas no período são consideradas no cálculo do indicador, independentemente da leitura anterior ter ou não ocorrido nesse período.

Artigo 48.º

Restabelecimento Após Interrupção por Facto Imputável ao Cliente

1 - A diligência da Entidade Comercializadora no restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente é avaliada por um indicador individual e respectivo padrão.

2 - O indicador individual avalia o tempo necessário para que, após sanada a situação que conduziu à interrupção, o fornecimento seja restabelecido.

3 - Nas situações de interrupção por falta de pagamento, considera-se sanada a situação após boa cobrança dos montantes em dívida.

4 - Para efeitos do número anterior, a Entidade Comercializadora deve garantir que o restabelecimento ocorre nos seguintes prazos máximos:

- a) No próprio dia até às 18h00, ou;
- b) 1 (Uma) hora caso o cliente pague o preço adicional para restabelecimento urgente fixado nos termos do RRC.

5 - A Entidade Comercializadora está obrigada a disponibilizar o serviço de restabelecimento do fornecimento, incluindo a modalidade de restabelecimento urgente, nos seguintes horários, sem prejuízo de poderem ser estabelecidos pela Comercializadora outros regimes mais favoráveis para o cliente:

- a) Clientes prioritários - dias úteis, entre as 08h00 e as 18h00;
- b) Restantes clientes - todos os dias, entre as 08h00 e as 17h00.

6 - A contagem dos prazos referidos no n.º 4 suspende-se entre as 18h00 e as 08h00 do dia seguinte;

7 - O incumprimento dos prazos indicados, por facto não imputável ao cliente, confere ao cliente o

direito de compensação nos termos estabelecidos no Artigo 51.º.

8 - Os prazos referidos no n.º 4 - não se aplicam nas situações em que o restabelecimento do fornecimento não envolva acções simples por parte da Entidade Comercializadora, tais como a religação no poste ou avarias no dispositivo de protecção da caixa do contador.

Capítulo IV Das Compensações por Incumprimento dos Padrões Individuais

Artigo 49.º Direito de Compensação dos Clientes

1- O incumprimento pela Entidade Comercializadora de padrões individuais de qualidade de serviço, confere ao cliente o direito de compensação, nas seguintes matérias, quando aplicável:

- a) Interrupções, conforme Artigo 25.º;
- b) Resposta a reclamações, conforme Artigo 41.º;
- c) Visitas combinadas, conforme Artigo 45.º;
- d) Assistência técnica a avarias na alimentação individual das instalações dos clientes, conforme Artigo 46.º;
- e) Leitura de equipamentos de medição, conforme Artigo 47.º;
- f) Restabelecimento após interrupção por facto imputável ao cliente, conforme Artigo 48.º.

2 - A apresentação sucessiva de reclamações sobre o mesmo facto só pode ter efeitos cumulativos, para efeitos de pagamento de compensações, desde que tenham sido ultrapassados os prazos para resposta às reclamações anteriormente apresentadas, nos termos estabelecidos no Artigo 41.º, no Artigo 42.º, no Artigo 43.º e no Artigo 44.º, conforme aplicável.

Artigo 50.º

Compensações e Proveitos das Actividades Reguladas

1 - O cálculo dos montantes associados aos pagamentos das compensações está sujeito à verificação obrigatória por parte das auditorias estabelecidas no Artigo 63.º.

2 - Nas auditorias efectuadas anualmente às contas reguladas no âmbito do Regulamento Tarifário, deverão ser identificados os montantes das compensações pagas aos consumidores para que os mesmos não sejam considerados para efeitos de apuramento anual de proveitos permitidos das actividades reguladas.

Artigo 51.º

Valor das Compensações Relativas à Continuidade de Serviço

1 - O valor das compensações por incumprimento dos padrões individuais de continuidade de serviço referidos no Artigo 25.º é calculado nos termos dos números seguintes.

2 - Quando se ultrapasse o número de interrupções, o valor da compensação (CNn) é calculado da seguinte forma:

$$\text{CNn} = [(\text{NI} - \text{NIP})] \times \text{FCn} \text{ em que:}$$

CNn é o valor da compensação, no ano *n*, em Dobras, a moeda oficial do País. **NI** é o número de interrupções acidentais longas, com excepção das interrupções resultantes de eventos excepcionais, no PdE a clientes, reportado ao ano *n*.

NIP é o padrão individual do número de interrupções acidentais longas, com excepção das interrupções resultantes de eventos excepcionais.

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

3 - Os valores de **FCn** são publicados por Resolução da Entidade de Regulação, e actualizados anualmente da seguinte forma:

$$\text{FCn+1} = \text{FCn} \times [1 + (\text{IPC}/100)]$$

em que:

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

FC_n é o valor unitário de compensação do número de interrupções do ano n .

IPC é a variação média anual do índice de preços no consumidor sem habitação em São Tomé e Príncipe verificada em Junho do ano n , em percentagem, publicada pelo INE.

4 - Quando se ultrapasse a duração total das interrupções, o valor da compensação (CD_n) é calculado da seguinte forma:

em que:

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

DI é a duração total, em horas, das interrupções acidentais longas, com excepção das interrupções resultantes de eventos excepcionais, no PdE a clientes, reportada ao ano n .

DIP é o padrão individual, em horas, da duração das interrupções acidentais longas, com excepção das interrupções resultantes de eventos excepcionais.

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

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

5 - Os valores de KC_n são publicados por Resolução da Entidade de Regulação e actualizados anualmente da seguinte forma:

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

em que:

KC_{n+1} é o valor unitário de compensação da duração das interrupções a utilizar no ano $n+1$.

KC_n é o valor unitário de compensação da duração das interrupções do ano n .

IPC é a variação média anual do índice de preços no consumidor sem habitação em São Tomé e Príncipe verificada em Junho do ano n em percentagem, publicada pelo INE.

6 - Quando se verifique o incumprimento dos dois padrões individuais de continuidade de serviço indicados no n.º 2 e no n.º 4 do presente artigo, será paga a compensação de valor mais elevado.

7 - Sempre que haja celebração de novo contrato com alteração do cliente, o cálculo das compensações será efectuado a partir da data do novo contrato.

8 - O montante global de compensação a pagar a cada cliente, por incumprimento dos padrões individuais de continuidade de serviço, é limitado a 100% do montante pago pelo cliente no ano anterior pela respectiva tarifa de acesso das redes

Artigo 52.º

Valor das Compensações de Qualidade de Serviço Comercial

1 - O valor das compensações previstas nas alíneas b), c), d), e), e f) do n.º 1 do Artigo 49.º é o seguinte:

- a) Montante acordado contratualmente com o cliente, nas situações de incumprimento pela Entidade comercializadora do prazo de resposta a reclamações;
- b) Valor a publicar por Resolução da Entidade de Regulação para as restantes situações.

2 - A Entidade Comercializadora tem direito a uma compensação de valor igual ao indicado na alínea b) do número anterior, sempre que os clientes não estejam presentes nas instalações nos intervalos acordados para o efeito, nos termos do n.º 7 do Artigo 45.º.

3 - A Concessionária de rede tem direito a uma compensação de valor igual a metade do valor indicado na alínea b) do n.º 1, sempre que as assistências técnicas tenham origem em avarias situadas nas instalações de utilização dos clientes ou nas instalações de utilização colectiva que alimentam as instalações de utilização, nos termos do n.º 7 do Artigo 46.º

Artigo 53.º

Pagamento de Compensações de Qualidade Comercial ao Cliente

1 - Quando houver lugar ao pagamento de compensações aos clientes previstas nas alíneas b), c), d), e), e f) do n.º 1 do Artigo 49.º, a informação do direito de compensação e o respectivo pagamento devem ser efectuados, o mais tardar, na primeira factura emitida após terem decorrido 45 dias contados a partir da data em que ocorreu o facto que fundamenta o direito à compensação, sem que seja necessária qualquer solicitação por parte do cliente.

2 - Para efeitos do número anterior, a Entidade comercializadora 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 - O disposto nos números anteriores não impede que seja acordado um regime de pagamento mais favorável ao cliente.

Artigo 54.º

Pagamento das Compensações de Continuidade de Serviço ao Cliente

1 - Sempre que houver lugar ao pagamento de uma compensação por incumprimento de padrão de continuidade de serviço, a Entidade comercializadora deve informar o seu cliente e proceder ao crédito do valor da compensação, sem que seja necessária qualquer solicitação por parte do cliente, nos termos previstos nos números seguintes.

2 - Para efeitos do número anterior, a informação ao cliente e o pagamento da compensação previstos no número anterior devem ser efectuados no primeiro trimestre seguinte ao do ano civil a que a compensação se reporta.

3 - Para os clientes afectados por um evento excepcional, o pagamento referido no número anterior pode ser efectuado até 90 dias após a decisão da Entidade de Regulação, quando essa decisão se verifique no ano civil seguinte ao da ocorrência do incidente.

4 - Sempre que o montante das compensações individuais a pagar seja inferior a 13,00 nDb (Treze Novas dobras), deve o mesmo ser transferido para um fundo de reforço dos investimentos para melho-

ria de qualidade de serviço nas zonas com pior qualidade de serviço.

Artigo 55.º

Direito de Regresso entre a Concessionária da REN e os Produtores de Energia

1 - Para efeitos do exercício do direito de regresso relativo ao pagamento de compensações por incumprimento dos padrões individuais de continuidade serviço, nos pontos de interligação do produtor de energia e a Concessionária da Rede, servidos por uma única linha em AT ou alimentados por um único transformador AT/MT que respeitem o previsto nos padrões de segurança de planeamento das Redes, o número e a duração acumulada das interrupções acidentais longas, com excepção das interrupções resultantes de eventos excepcionais, não devem exceder, por ano e por cliente, os valores dos respectivos padrões publicados por Resolução da AGER- Entidade de Regulação.

2 - Nos pontos de interligação da Concessionária da rede não abrangidos no número anterior, para os mesmos efeitos, o número e a duração acumulada das interrupções acidentais longas, com excepção das interrupções resultantes de eventos excepcionais, não devem exceder, por ano e por cliente, os valores dos respectivos padrões publicados por Resolução da AGER – Entidade de Regulação.

3 - Para efeitos do exercício do direito de regresso entre os Produtores e a Concessionária de Rede a responsabilidade pelas compensações calculadas de acordo com o Artigo 53.º deve ser restituído ao Concessionária de Rede de modo proporcional ao número ou à duração das interrupções, originadas pelos produtores, acima dos limites fixados no número anterior.

4 - Os Pontos de interligação do Produtor e da Concessionária da REN AT/MT referidos no n.º 1, bem como o método de cálculo da parcela do tempo total de interrupção imputável ao Produtor, são definidos no contrato de vinculação estabelecido entre estas entidades e revisto anualmente.

Artigo 56.º

Situações de Exclusão do Pagamento de Compensações

1 – A Entidade comercializadora não está obrigada ao pagamento de compensações nas seguintes situações, desde que devidamente comprovadas:

- a) Eventos excepcionais, nos termos do Artigo 8.º;
- b) Impossibilidade 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;
- d) Inobservância, pelo cliente, dos procedimentos definidos para solicitação de serviços ou apresentação de reclamações;
- e) Instalações de utilização eventuais;
- f) Outras situações em que os clientes afectados não diligenciem no sentido de permitir ao prestador de serviço o desenvolvimento das acções 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.

Capítulo V **Clientes com Necessidades Especiais e Clientes Prioritários**

Artigo 57.º

Clientes com Necessidades Especiais

1 - Para efeitos do presente regulamento, consideram-se clientes com necessidades especiais:

- a) Clientes com limitações no domínio da visão - cegueira total ou hipo visão;
- b) Clientes com limitações no domínio da audição - surdez total ou hipoacusia;
- c) Clientes com limitações no domínio da comunicação oral;
- d) Clientes para os quais a sobrevivência ou a mobilidade dependam de equipamentos cujo funcionamento é assegurado pela rede eléctrica;

- e) Clientes que coabitem com pessoas nas condições da alínea anterior.

2 - Sem prejuízo dos direitos consignados nesta secção, os clientes com necessidades especiais devem tomar medidas de precaução adequadas à sua situação, nomeadamente no que se refere a sistemas de alimentação de socorro ou de emergência.

Artigo 58.º

Clientes Prioritários

1 - Para efeitos do presente regulamento, consideram-se clientes prioritários aqueles que prestam serviços de segurança ou saúde fundamentais à comunidade e para os quais a interrupção do fornecimento de energia eléctrica causa graves alterações à sua actividade, nomeadamente:

- a) Estabelecimentos hospitalares, centros de saúde ou entidades que prestem serviços equiparados;
- b) Forças de segurança e instalações de segurança nacional;
- c) Bombeiros;
- d) Protecção civil;
- e) Clientes que se encontrem nas condições das alíneas d) e e) do artigo anterior;
- f) Equipamentos dedicados à segurança e gestão de tráfego marítimo ou aéreo;
- g) 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 consignados nesta secção, os clientes prioritários devem tomar medidas de precaução adequadas à sua situação, nomeadamente no que se refere a sistemas de alimentação de socorro ou de emergência.

Artigo 59.º**Registo dos Clientes com Necessidades Especiais**

1 - A Entidade Comercializadora fica obrigada a manter actualizado um registo dos clientes com necessidades especiais.

2 - A solicitação de registo como cliente com necessidades especiais é voluntária e da exclusiva responsabilidade do cliente.

3 - No caso de incapacidade temporária, o registo como cliente com necessidades especiais tem a validade de um ano, devendo ser renovado caso se mantenha a situação que justificou a sua aceitação.

4 - A solicitação do registo é efectuada junto a Entidade Comercializadora com o qual o cliente celebrou o contrato de fornecimento.

5 - A Entidade Comercializadora pode solicitar ao cliente documentos comprovativos da situação invocada.

6 - A Entidade Comercializadora deve comunicar as solicitações aceites a respectiva Concessionária da rede.

Artigo 60.º**Registo dos Clientes Prioritários**

1 - A Entidade Comercializadora fica obrigada a manter actualizado um registo dos clientes prioritários.

2 - Sem prejuízo de solicitações dos clientes junto a Entidade Comercializadora, cabe a Concessionária das redes a identificação dos clientes prioritários.

3 - A Entidade Comercializadora deve comunicar as solicitações aceites a respectiva Concessionária de redes.

Artigo 61.º**Deveres para com os Clientes com Necessidades Especiais**

A Entidade Comercializadora tem o dever de adoptar medidas adequadas às especificidades dos clientes com necessidades especiais, tendo em vista garantir o direito à informação e a um relacionamento comercial de qualidade.

Artigo 62.º**Deveres para com os Clientes Prioritários**

1 - A Entidade Comercializadora deve garantir que os clientes prioritários são informados individualmente, directamente ou através dos respectivos canais das novas tecnologias, sobre as interrupções de fornecimento que sejam objecto de pré-aviso, com a antecedência mínima estabelecida no RRC.

2 - A Entidade Comercializadora deve restabelecer prioritariamente o fornecimento de energia eléctrica aos clientes prioritários, no caso de interrupções não imputáveis ao cliente ou de avarias na alimentação individual da instalação de utilização do cliente.

3 - Para efeitos dos números anteriores, o cliente deve acordar com a Entidade Comercializadora um meio de comunicação adequado.

Capítulo VI**Informação à Entidade de Regulação, Relatórios de Qualidade de Serviço e Avaliação da Satisfação dos Clientes****Secção I****Informação à Entidade Regulação****Artigo 63.º****Recolha e Registo de Informação**

1 - A Entidade Comercializadora está obrigada a proceder à recolha e registo da informação sobre qualidade de serviço necessária à verificação do cumprimento do regulamento, nas matérias que lhes são aplicáveis.

2 - A Entidade referida no número anterior deve manter acessível, durante um período mínimo de cinco anos, a informação sobre qualidade de serviço necessária à verificação do cumprimento do regulamento.

Artigo 64.º**Envio de Informação à Entidade de Regulação**

1 - A Entidade Comercializadora bem como a Concessionária da REN estão obrigados a enviar à Entidade de Regulação, trimestralmente e anualmente, a informação quantitativa e qualitativa que permita a verificação do cumprimento do regulamento, incluindo toda a informação que permita o

cálculo dos indicadores de qualidade de serviço e compensações associadas previstas.

2 - O conteúdo mínimo da informação referida no número anterior relativa à continuidade de serviço e à qualidade da energia eléctrica é detalhado no MPQS.

3 - A Entidade Comercializadora deve enviar anualmente à Entidade de Regulação o número de leituras de contadores de clientes em BT por intervalo de leituras consecutivas, expresso em dias.

4 - Sem prejuízo de outros prazos estabelecidos no MPQS, os prazos para envio à Entidade de Regulação da informação de qualidade de serviço de natureza comercial, são os seguintes:

- a) Informação relativa ao primeiro, segundo e terceiro trimestres: 15 dias após o fim do trimestre respectivo;
- b) Informação relativa ao ano civil: 30 dias após o fim do quarto trimestre.

5 - Sem prejuízo de outros prazos estabelecidos no MPQS, os prazos para envio à Entidade de Regulação da informação trimestral e anual relativa à continuidade de serviço e à qualidade da energia eléctrica são definidos por Resolução da Entidade de Regulação.

6 - Sempre que haja necessidade de correcções de informação, estas devem ser enviadas à Entidade de Regulação com identificação inequívoca dos valores alterados e justificação da sua alteração.

7 - Salvo indicação em contrário, toda a informação a enviar à Entidade de Regulação deve ser apresentada em formato electrónico.

8 - A informação referida no n.º 1 deve ser suficiente para dar cumprimento à obrigação prevista no Decreto-Lei n.º 26/2014, de 31 de Dezembro, no que respeita ao relatório sobre reclamações a apresentar à Entidade de Regulação.

Secção II Relatórios de Qualidade de Serviço

Artigo 65.º

Elaboração de Relatórios da Qualidade de Serviço da Entidade Comercializadora e a Concessionária da REN

A Entidade Comercializadora e a Concessionária da REN devem elaborar e enviar anualmente relatórios da qualidade de serviço a Entidade de Regulação.

Artigo 66.º

Conteúdo dos Relatórios da Qualidade de Serviço das Entidade Comercializadora e a Concessionária da REN

1 - Os relatórios da qualidade de serviço relativos às redes devem incluir, nomeadamente, informação sobre as seguintes matérias:

- a) Evolução e cumprimento dos indicadores gerais aplicáveis;
- b) Número e montante total das compensações pagas por incumprimento dos padrões individuais de qualidade de serviço no ano a que respeita o relatório;
- c) Resultados da aplicação do plano de monitorização da qualidade da energia eléctrica;
- d) Caracterização quantitativa e qualitativa dos incidentes ocorridos nas suas redes, com impacto na continuidade de serviço ou na qualidade da energia eléctrica;
- e) Número de reclamações apresentadas, discriminado por temas;
- f) Descrição das acções mais relevantes realizadas no ano anterior para a melhoria da qualidade de serviço;
- g) Resultados das auditorias de verificação das disposições regulamentares relativas à qualidade de serviço.

2 - Os relatórios da qualidade de serviço relativo a Entidade Comercializadora devem incluir informação, nomeadamente sobre as seguintes matérias que lhes sejam aplicáveis:

- a) Evolução e cumprimento dos indicadores gerais e indicadores individuais aplicáveis;
- b) Resultados da aplicação do plano de monitorização da qualidade da energia eléctrica;
- c) Número e montante das compensações pagas aos clientes por incumprimento dos padrões individuais, discriminados por indicador;
- d) Número e montante das compensações pagas em resultado dos incumprimentos com clientes discriminados por indicador;
- e) Número de reclamações apresentadas, discriminado por temas;
- f) Número de clientes prioritários e clientes com necessidades especiais registados e iniciativas realizadas para melhorar a qualidade do relacionamento com estes clientes;
- g) Descrição das acções mais relevantes realizadas no ano anterior para a melhoria da qualidade de serviço;
- h) Caracterização quantitativa e qualitativa dos incidentes mais significativos, com impacto na continuidade de serviço ou na qualidade da energia eléctrica;
- i) Resultados das auditorias de verificação das disposições regulamentares relativas à qualidade de serviço.

3 - A informação referida no n.º 2 deve ser discriminada por Distritos e a Região Autónoma de Príncipe, por zona de qualidade de serviço e por nível de tensão, para as matérias relativas à continuidade de serviço e à qualidade da energia eléctrica.

4 - A informação discriminada por Distritos e a Região Autónoma de Príncipe, referida no ponto anterior, em alternativa, poderá ser publicada na página da internet da Entidade Comercializadora.

5 - Os relatórios da qualidade de serviço devem incluir uma análise qualitativa da qual deve constar, nomeadamente, a justificação dos valores apresentados e a identificação dos factores que influenciaram esses resultados.

6 - Os relatórios da qualidade de serviço devem ser adaptados ao público a que se destina a informação.

Artigo 67.º

Publicação dos Relatórios da Qualidade de Serviço das Entidade Comercializadora e a Concessionária da REN

1 - A Entidade Comercializadora e a Concessionária das Rede devem, até 15 de Maio, publicar na sua página de internet o relatório da qualidade de serviço relativo ao ano anterior e enviar um exemplar à Entidade de Regulação e a DGRNE.

Artigo 68.º

Relatório da Qualidade de Serviço da Entidade Regulação

A Entidade de Regulação publica até 15 de Outubro um relatório da qualidade de serviço, o qual deve caracterizar e avaliar a qualidade de serviço das actividades de transporte, de distribuição e de comercialização de energia eléctrica.

Secção III

Avaliação da Satisfação dos Clientes

Artigo 69.º

Avaliação da Satisfação dos Clientes

1 - A Entidade de Regulação realiza estudos, inquéritos ou outras acções destinados à avaliação da satisfação dos clientes de energia eléctrica relativamente à qualidade de serviço.

2 - A Entidade de Regulação elabora e publica na sua página na Internet um relatório de identificação dos trabalhos desenvolvidos e respectivos resultados.

3 - O relatório referido no número anterior deve ser divulgado pela Entidade Comercializadora através dos meios de informação e atendimento disponibilizados aos seus clientes.

Capítulo VII

Da Resolução de Conflitos

Artigo 70.º

Disposições Gerais

1 - Os interessados podem apresentar reclamações junto da Entidade Comercializadora com quem

se relacionam contratualmente, se resposta for desfavorável, deverá recorrer ainda á Provedoria de Cliente e no último recurso recorrer á Entidade de Regulação, sempre que considerem que os seus direitos não foram devidamente acautelados, em violação do disposto no presente regulamento e na demais legislação aplicável.

2 – A Entidade Comercializadora é obrigada a manter um registo actualizado 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 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 Entidade de Regulação, individualmente ou através de organizações representativas dos seus interesses.

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

Artigo 71.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, a entidade que intervêm no relacionamento comercial no âmbito do SEN podem propor aos seus clientes a inclusão no respectivo contrato de uma cláusula compromissória para a resolução dos conflitos que resultem do cumprimento de tais contractos.

3 - Ainda para efeitos do disposto no n.º 1, a Entidade de Regulação 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 72.º

Arbitragem Necessária

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

Artigo 73.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 Entidade de Regulação.

2 - A intervenção da Entidade de Regulação 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 VIII

Das Auditorias e da Fiscalização do Cumprimento do Regulamento

Secção I

Auditorias

Artigo 74.º

Realização de Auditorias Relativas à Qualidade de Serviço

1 - A Entidade Comercializadora deve promover a realização de auditorias de verificação das disposições regulamentares relativas à qualidade de serviço e de avaliação dos procedimentos e sistemas de:

- a) Recolha e registo da informação sobre qualidade de serviço;
- b) Tratamento e agregação da informação para obtenção dos valores dos indicadores gerais e individuais de qualidade de serviço previstos no presente regulamento e que lhes

sejam aplicáveis, incluindo as metodologias e os critérios utilizados;

- c) Validação da informação de qualidade de serviço enviada à Entidade de Regulação e publicada;
- d) Disponibilização e armazenamento da informação de qualidade de serviço.

2 - As auditorias referidas no ponto anterior incluem os procedimentos e sistemas que visem dar cumprimento ao Decreto-Lei n.º 26/2014, de 31 de Dezembro, relativo ao atendimento telefónico, quando aplicável.

3 - As auditorias devem ser executadas por entidades independentes e externas às empresas.

4 - Entre quaisquer duas auditorias consecutivas à mesma entidade não devem decorrer mais de dois anos.

5 - O relatório de auditoria deve conter, nomeadamente:

- a) A identificação do âmbito da auditoria, incluindo os procedimentos e os sistemas auditados, bem como o período em análise;
- b) A descrição da metodologia utilizada na auditoria;
- c) Os resultados da auditoria, incluindo observações e não conformidades, bem como os elementos que suportam esses resultados;
- d) Casos tenham sido produzidas observações ou identificadas situações de não conformidade, a análise e avaliação dos respectivos impactos no cumprimento das disposições regulamentares e no desempenho da qualidade de serviço.

6 - Sempre que do relatório de auditoria constem observações ou sejam identificadas não conformidades, a entidade auditada deve enviar à Entidade de Regulação, conjuntamente com o relatório de auditoria, informação adicional relativamente a:

- a) Análise da empresa relativa às situações de não conformidade e observações constantes do relatório de auditoria, incluindo razões

de eventual não concordância com as mesmas;

- b) Actividades a desenvolver de forma a solucionar as situações de não conformidade e as observações, bem como as datas previstas para a sua implementação e a avaliação do seu impacto no cumprimento das disposições regulamentares e no desempenho da qualidade de serviço.

7 - A entidade auditada deve enviar à Entidade de Regulação, conjuntamente com o relatório de auditoria, uma síntese da auditoria, que deverá ser publicada pela entidade auditada.

Artigo 75.º

Grupo de Acompanhamento do RQS

1 - É constituído o grupo de acompanhamento do RQS cujo objectivo é contribuir para o aprofundamento da regulação e regulamentação de matérias de qualidade de serviço.

2 - O grupo de acompanhamento do RQS é coordenado pela Entidade de Regulação e constituído por representantes da DGRNE, dos serviços territorialmente competentes da Região Autónoma do Príncipe, das associações dos produtores de energia, da Provedoria dos Clientes, associações dos consumidores de energia eléctrica e especialistas nos domínios da qualidade de serviço e outros convidados pela Entidade de Regulação.

3 - As reuniões do grupo de acompanhamento do RQS são convocadas pela Entidade de Regulação sempre que considerado necessário.

Secção II

Fiscalização e Sanções

Artigo 76.º

Fiscalização da Aplicação do Regulamento

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

2 - Para efeitos do disposto no número anterior, a Entidade de Regulação aprovará as normas e os procedimentos aplicáveis às acções de fiscalização realizadas directamente ou mediante uma terceira entidade, designadamente às auditorias previstas e

necessárias nos termos do presente regulamento e legislação em vigor.

3 - As acções de verificação podem revestir, nomeadamente, a forma de:

- a) Auditorias;
- b) Inspeções ou Fiscalizações;
- c) Acções de cliente mistério.

Artigo 77.º

Prerrogativas da Entidade de Regulação

1 - As Entidades Reguladas devem conceder, mediante solicitação escrita com antecedência mínima de dois dias úteis, o acesso à Entidade de Regulação e seus representantes, a todos os seus escritórios, Centrais, subestações e outras instalações, registos, livros e arquivos, nos termos legalmente previstos.

2 - A Entidade de Regulação poderá ter acesso às instalações previstas no número anterior sem necessidade do aviso prévio, sempre que haja suspeita de violação grave das normas previstas no presente Regulamento ou o risco fundado de ocultação de informação ou de elementos de prova dessas informações.

3 - As acções de fiscalização previstas no número anterior apenas poderão ser autorizadas pelo Conselho de Administração da Entidade de Regulação.

Artigo 78.º

Regime Sancionatório

1 - A violação das disposições estabelecidas no presente regulamento, incluindo o não pagamento tempestivo das compensações nele previstas, constitui contra-ordenação punível, nos termos do regime sancionatório previsto no Capítulo IX do RJSE.

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 aplicação das sanções nos termos do Regime Sancionatório do Sector eléctrico.

Capítulo IX

Disposições Finais e Transitórias

Secção I

Aplicabilidade e Revisão

Artigo 79.º

Entrada em Vigor

O presente Regulamento entra em vigor no dia 01 de Abril de 2018 e produz os seus efeitos a partir dessa data, salvo as excepções previstas no presente capítulo.

Artigo 80.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 81.º

Norma Remissiva

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

Artigo 82.º

Casos Omissos

Os casos omissos não previstos neste Regulamento serão apreciados pela Entidade de Regulação, mediante resolução, passando o seu conteúdo a fazer parte integrante deste.

Artigo 83.º

Regime de Revisão

O Regulamento em apreço deve ser revisto de três em três anos, por uma Comissão Adhoc constituída por membros do DGRNE – Direcção Geral de Recurso Naturais e Energia, EMAE - Direcção Geral da EMAE, Associações de Produtores de Electricidade, Provedor de Cliente e a Entidade de Regulação.

Secção II
Disposições Transitórias

Artigo 84.º

Aplicação Faseada das Disposições do Presente Regulamento

As normas são aplicadas de forma faseada em três fases, seguindo o disposto nos artigos seguintes.

Artigo 85.º

Regime Aplicável na Primeira Fase

1. Ao longo da primeira fase são aplicadas todas as disposições do presente Regulamento, com a excepção do seguinte:

- a) Artigo 9.º, n.º 1;
- b) Artigo 15.º, com excepção do n.º 1;
- c) Artigo 20.º, com excepção do n.º 1, alínea a);
- d) Artigos 21.º, 22.º, 23., 24, 25.º, 26.º, 27.º e 28.º, com a ressalva prevista no n.º 3 do presente artigo;
- e) Artigos 29.º e 30.º;
- f) Artigos 49.º a 56.º;
- g) Artigos 67.º e 68.º, com a ressalva prevista no número 4 deste artigo.

2. A primeira fase decorre desde a entrada em vigor do presente Regulamento até ao final do terceiro aniversário da sua vigência.

3. A entidade concessionária deve prestar as informações previstas no artigo 26.º a partir do 1º trimestre de 2019, para as localidades a designar pela Entidade de Regulação em Resolução específica a aprovar até ao final do ano 2018.

4. O artigo 60.º torna-se obrigatório a partir do segundo ano de vigência do Regulamento.

5. No primeiro ano de vigência do Regulamento, a publicação dos relatórios da qualidade de serviço previstos nos artigos 67.º e 68.º, deve ser feita até 15 de Setembro e 15 de Dezembro, respectivamente.

Artigo 86.º

Regime Aplicável na Segunda Fase

1. Passam a ser aplicáveis na segunda fase da implementação do presente Regulamento os seguintes artigos:

- a) Artigo 9.º, n.º 1;
- b) Artigo 15.º;
- c) Artigo 20.º;
- d) Artigos 21.º, 22.º, 23., 24, 25.º, 26.º, 27.º e 28.º, com a ressalva do n.º 3 do presente artigo;
- e) Artigos 29.º e 30.º, com a ressalva do n.º 4 do presente artigo;
- f) Artigos 49.º a 56.º;
- g) Artigos 67.º e 68.º.

2. A segunda fase decorre a partir do terceiro aniversário da vigência do Regulamento até ao sexto ano da sua entrada em vigor.

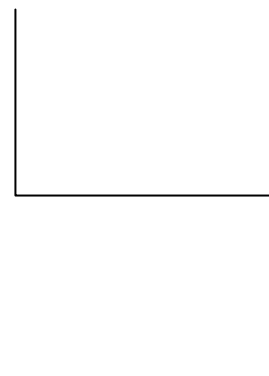
3. A Entidade de Regulação avaliará e deliberará, até três meses antes do início da segunda fase, sobre os elementos cuja aplicação será possível de efectivar, tendo presente os investimentos realizados no sector até aquela data.

4. Aplica-se quanto a esta matéria o disposto no número anterior.

Artigo 87.º

Regime Aplicável na Terceira Fase

Decorridos sete anos após a entrada em vigor do Regulamento e finalizada a segunda fase da sua implementação, o Regulamento passa a ser plenamente implementado.





DIÁRIO DA REPÚBLICA

AVISO

A correspondência respeitante à publicação de anúncios no *Diário da República*, a sua assinatura ou falta de remessa, deve ser dirigida ao Centro de Informática e Reprografia do Ministério da Justiça e Direitos Humanos – Telefone: 2225693 - Caixa Postal n.º 901 – E-mail: cir@cstome.net São Tomé e Príncipe. - S. Tomé.