



# DIÁRIO DA REPÚBLICA

ÓRGÃO OFICIAL DA REPÚBLICA DE ANGOLA

Preço deste número — Kz: 220,00

Toda a correspondência, quer oficial, quer relativa a anúncio e assinaturas do «Diário da República», deve ser dirigida à Imprensa Nacional — E. P., em Luanda, Caixa Postal 1306 — End. Teleg.: «Imprensa»	ASSINATURAS	O preço de cada linha publicada nos <i>Diários da República</i> 1.ª e 2.ª séries é de Kz: 75,00 e para a 3.ª série Kz: 95,00, acrescido do respectivo imposto do selo, dependendo a publicação da 3.ª série de depósito prévio a efectuar na Tesouraria da Imprensa Nacional — E. P.
	Ano	
	As três séries . . . . .	Kz: 400 275,00
	A 1.ª série . . . . .	Kz: 236 250,00
	A 2.ª série . . . . .	Kz: 123 500,00
	A 3.ª série . . . . .	Kz: 95 700,00

## SUMÁRIO

### Presidente da República

#### Decreto Presidencial n.º 310/10:

Aprova o Regulamento de Qualidade de Serviço. — Revoga toda a legislação que contraria o disposto no presente diploma.

### PRESIDENTE DA REPÚBLICA

#### Decreto Presidencial n.º 310/10 de 31 de Dezembro

Considerando que o Instituto Regulador do Sector Eléctrico — IRSE é a entidade responsável pela regulação do Sector Eléctrico;

Tendo em conta que a sua função reguladora compete ao IRSE, estabelecer as regras de funcionamento do Sistema Eléctrico Público e o seu relacionamento com o Sistema Eléctrico não vinculado, o que se concretiza com a aprovação da proposta do Projecto de Regulamento da Qualidade de Serviço;

Considerando que a finalidade dessa regulação é de garantir o abastecimento de electricidade às populações, proteger os consumidores, favorecer o equilíbrio económico-financeiro das empresas do Sistema Eléctrico Público, fomentar a concorrência, bem como assegurar as condições comerciais não discriminatórias.

O Presidente da República decreta, nos termos da alínea *l*) do artigo 120.º e do n.º 3 do artigo 125.º da Constituição da República de Angola, o seguinte:

#### ARTIGO 1.º (Aprovação)

É aprovado o Regulamento de Qualidade de Serviço, anexo ao presente Decreto Presidencial e que dele é parte integrante.

#### ARTIGO 2.º (Revogação)

É revogada toda a legislação que contraria o disposto no presente diploma.

#### ARTIGO 3.º (Dúvidas e omissões)

As dúvidas e omissões resultantes da interpretação e aplicação do presente diploma são resolvidas pelo Presidente da República.

#### ARTIGO 4.º (Entrada em vigor)

O presente Decreto Presidencial entra em vigor na data da sua publicação.

Apreciado em Conselho de Ministros, em Luanda, aos 29 de Novembro de 2010.

Publique-se.

Luanda, aos 20 de Dezembro de 2010.

O Presidente da República, JOSÉ EDUARDO DOS SANTOS.

## REGULAMENTO DE QUALIDADE DE SERVIÇO

CAPÍTULO I  
Disposições GeraisARTIGO 1.º  
(Objecto)

O presente regulamento estabelece, ao abrigo do n.º 4 do artigo 3.º do Decreto n.º 4/02, de 12 de Março, o Regime de Qualidade, de natureza técnica e comercial a que deve obedecer o serviço prestado pelas entidades do Sistema Eléctrico Público.

ARTIGO 2.º  
(Âmbito)

Estão abrangidas pelas disposições do presente regulamento as seguintes entidades:

- a) A entidade concessionária da Rede Nacional de Transporte (RNT);
- b) As entidades titulares de concessões ou licenças vinculadas de distribuição de energia eléctrica;
- c) Os clientes vinculados;
- d) Os clientes não vinculados, quando ligados à rede de transporte ou de distribuição.

ARTIGO 3.º  
(Definições)

Para efeitos do presente regulamento entende-se por:

- a) «Alta Tensão (AT)», tensão entre fases cujo valor eficaz é superior a 35KV e igual ou inferior a 60KV);
- b) «Aquisição de energia eléctrica», compra de energia eléctrica;
- c) «Área», conjunto de clientes de um operador de rede de distribuição com características similares e relacionadas com metas de qualidade de serviço. Inicialmente tipificam-se duas áreas: urbana e rural;
- d) «Baixa Tensão (BT)», tensão entre fases cujo valor eficaz é igual ou inferior a 1KV;
- e) «Barramento», ponto de ligação ou nó de uma rede eléctrica o qual interliga centros de produção de energia, activa e reactiva, cargas ou terminais de linhas de transmissão de energia;
- f) «Casos fortuitos ou de força maior», consideram-se casos fortuitos ou de força maior os que reúnam as condições de exterioridade, imprevisibilidade e irresistibilidade, nomeadamente os que resultem de intervenção da autoridade, guerra,

alteração da ordem pública, incêndio, terramoto, inundação, vento de intensidade excepcional, descarga atmosférica directa, sabotagem, malfetoria, greves e intervenção de terceiros devidamente comprovada;

- g) «Cliente», pessoa singular ou colectiva que, através de um contrato de fornecimento ou de um Acordo de Acesso às Redes, compra energia eléctrica para consumo próprio;
- h) «Cliente não vinculado», entidade que obteve autorização de adesão ao SENV concedida pelo IRSE;
- i) «Cliente vinculado», entidade que adquire toda a sua energia ao SEP;
- j) «Consumidor», pessoa física ou moral que utiliza energia para as suas próprias necessidades;
- k) «Contrato de Aquisição de Energia (CAE)», Contrato celebrado entre um produtor vinculado e a entidade concessionária da RNT relativo às condições de aquisição de energia activa e serviços de sistema e às condições particulares de exploração dos grupos e da central de produção de energia eléctrica;
- l) «Distorção harmónica», deformação da onda de tensão (ou de corrente) sinusoidal à frequência industrial provocada, designadamente por cargas não lineares;
- m) «Distribuição», veiculação de energia eléctrica através de redes em alta, média ou baixa tensão;
- n) «Distribuidor vinculado», entidade titular de concessão ou licença vinculada de distribuição de energia eléctrica;
- o) «Duração média das interrupções do sistema (SAIDI — «System Average Interruption Duration Index»)), quociente da soma das durações das interrupções nos pontos de entrega, durante determinado período, pelo número total dos pontos de entrega, nesse período;
- p) «Energia Não Distribuída (END)», valor estimado da energia não distribuída nos pontos de entrega dos operadores das redes de distribuição, devido a interrupções de fornecimento, durante um determinado intervalo de tempo (normalmente um ano civil);
- q) «Energia Não Fornecida (ENF)», valor estimado da energia não fornecida nos pontos de entrega do operador da rede de transporte, devido a interrupções de fornecimento, durante um determinado intervalo de tempo (normalmente um ano civil);
- r) «Entrega de energia eléctrica», alimentação física de energia eléctrica;

- s) «*Fornecedor*», entidade que coloca energia eléctrica na rede, correspondendo a um produtor não vinculado ou a um autoprodutor, que pretenda exercer o direito de fornecer energia eléctrica por acesso às redes, ao abrigo de legislação específica;
- t) «*Fornecimento de energia eléctrica*», venda de energia eléctrica;
- u) «*Frequência média de interrupções do sistema (SAIFI — «System Average Interruption Frequency Index»)*», quociente do número total de interrupções nos pontos de entrega, durante determinado período, pelo número total de pontos de entrega, nesse mesmo período;
- v) «*Incidente*», qualquer acontecimento ou fenómeno, de carácter imprevisível, 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;
- w) «*Indicador de qualidade de serviço*», índice que mede o nível da qualidade técnica ou comercial do serviço ou a qualidade de certas características da energia eléctrica;
- x) «*Indicador individual*», nível de desempenho dos operadores de redes, calculado para cada ano civil e para cada cliente individual;
- y) «*Indicador global*», nível de desempenho dos operadores de redes, calculado para cada ano civil e para a totalidade dos clientes abrangidos, relativamente a uma determinada característica técnica ou de relacionamento comercial;
- z) «*Interrupção acidental*», interrupção do fornecimento ou da entrega de energia eléctrica provocada por defeitos (eléctricos) permanentes ou transitórios, na maior parte das vezes ligados a acontecimentos externos, a avarias ou a interferências;
- aa) «*Interrupção programada*», interrupção do fornecimento ou da entrega que ocorre quando os clientes são informados com antecedência, para permitir a execução de trabalhos programados na rede;
- bb) «*Média Tensão (MT)*», tensão entre fases cujo valor eficaz é superior a 1KV e igual ou inferior a 35KV;
- cc) «*Meta de qualidade de serviço*», nível mínimo de qualidade de serviço, traduzido por indicadores globais ou individuais associados a uma determinada característica técnica ou de relacionamento comercial, que deve ser assegurado pelos operadores de redes no relacionamento com cada um dos seus clientes e cujo incumprimento dá lugar ao pagamento de compensações;
- dd) «*Muito Alta Tensão (MAT)*», tensão entre fases cujo valor eficaz é superior a 60KV;
- ee) «*Operador de rede*», entidade titular de concessão ou de licença, ao abrigo da qual é autorizada a exercer a actividade de transporte ou de distribuição de energia eléctrica, incluindo os operadores de sistemas isolados;
- ff) «*Período*», intervalo de tempo utilizado para efeitos de cálculo dos indicadores;
- gg) «*Período de controle*», período utilizado para verificação do cumprimento das metas de qualidade de serviço, normalmente suposto igual a 1 ano;
- hh) «*Ponto de entrega*», ponto da rede onde se faz a entrega de energia eléctrica à instalação do cliente ou a outra rede;
- ii) «*Ponto de ligação*», ponto da rede electricamente identificável a que se liga uma carga, uma outra rede, um grupo gerador ou um conjunto de grupos geradores;
- jj) «*Produtor não vinculado*», entidade titular de uma concessão ou licença não vinculada de produção de energia eléctrica;
- kk) «*Produtor vinculado*», entidade titular de uma concessão ou licença vinculada de produção de energia eléctrica;
- ll) «*Recepção de energia eléctrica*», entrada física de energia eléctrica;
- mm) «*Rede*», conjunto de subestações, linhas, cabos e outros equipamentos eléctricos, ligados entre si com vista a transportar energia eléctrica produzida pelas centrais até aos consumidores;
- nn) «*Rede Nacional de Transporte (RNT)*», Rede utilizada para transporte de energia eléctrica entre regiões ou entre países, para alimentação de redes subsidiárias, compreendendo a rede de muito alta tensão, a rede de interligação, o despacho nacional e os bens e direitos conexos;
- oo) «*Sistema Eléctrico Isolado (SEI)*», Sistema de abastecimento autónomo, sem ligação a uma rede vizinha, ou seja, sem ligação à RNT;
- pp) «*Sistema Eléctrico Não Vinculado (SENV)*», Subsistema do Sistema Eléctrico Nacional cujo funcionamento se rege por uma lógica de mercado assente em contratos livremente estabelecidos entre produtores e clientes;
- qq) «*Sistema Eléctrico Público (SEP)*», Subsistema do Sistema Eléctrico Nacional que tem como objectivo a satisfação das necessidades da generalidade dos clientes de energia eléctrica, segundo o princípio da uniformidade tarifária e em regime de serviço de utilidade pública;

- rr) «Tempo de Interrupção Equivalente (TIE)», quociente entre a Energia Não Fornecida (ENF) num determinado período e a potência média expectável do diagrama de cargas nesse período, calculada a partir da energia total fornecida e não fornecida nesse período;
- ss) «Transporte», recepção, transmissão e entrega de energia eléctrica através da RNT;
- tt) «Uso de rede», utilização das redes e instalações do SEP ou dos SEI, nos termos do presente regulamento;
- uu) «Utilizador das redes», pessoa singular ou colectiva que celebrou um Acordo de Acesso às Redes.

ARTIGO 4.º  
(Princípios gerais)

O presente regulamento obedece aos seguintes princípios gerais:

- a) Sustentabilidade e confiabilidade: Contribuir para o desenvolvimento de um sistema de distribuição sustentável e fiável;
- b) Simplicidade e adaptabilidade: Definir regras simples que visem o acompanhamento do desenvolvimento crescente e mais fiável do sistema de distribuição;
- c) Envolvimento dos clientes: Ser uma ferramenta que fomente a participação dos clientes no desenvolvimento do sector eléctrico.

ARTIGO 5.º  
(Fases de implementação)

A aplicação deste regulamento realiza-se em 3 fases, detalhadas a seguir:

- a) *Fase I*: Compreende os 24 meses posteriores à entrada em vigor do presente regulamento. Nesta fase, não são aplicadas nem controladas as metas de qualidade mas os distribuidores devem desenvolver as ferramentas de gestão adequadas para garantir a operacionalidade do controle de qualidade, nomeadamente procedimentos, instruções, bases de dados e formação de recursos humanos. Nos 30 dias seguintes à data de entrada em vigor do presente regulamento, o IRSE estabelece um cronograma detalhado das acções descritas a desenvolver pelos distribuidores e pela entidade concessionária da RNT;
- b) *Fase II*: Compreende os 24 meses posteriores à finalização da fase I. Nesta fase são aplicadas e controladas as metas de qualidade para o serviço técnico e comercial. Para a qualidade do serviço

técnico, são definidos indicadores e metas individuais de menor exigência do que na fase seguinte, com o objectivo de permitir a adequação dos distribuidores ao novo regime de controle de qualidade;

- c) *Fase III*: é de aplicação permanente, após finalizada a fase II. Nesta fase são mantidos os indicadores e metas para a qualidade do serviço comercial. Para a qualidade do serviço técnico são utilizados indicadores e metas globais por áreas, definindo compensações baseadas nos desvios dos indicadores individuais dos clientes na área correspondente.

ARTIGO 6.º  
(Áreas ou regiões de implementação)

O IRSE pode definir um esquema de aplicação progressiva do presente regulamento por áreas ou regiões geográficas. Uma vez definida a sua implementação numa área ou região determinada, o sistema de fases definido no artigo anterior tem aplicação imediata.

ARTIGO 7.º  
(Responsabilidade dos operadores das redes)

1. Os operadores da rede de transporte e das redes de distribuição são responsáveis perante os clientes ligados às redes pela qualidade de serviço técnica e comercial, sem prejuízo do direito de regresso entre os operadores das redes ou sobre outras entidades com instalações ligadas às redes.

2. O responsável final pela qualidade de serviço perante os clientes ligados à rede de transporte é a entidade concessionária da RNT.

3. Caso se verifique um problema de qualidade provocado por um agente diferente do fornecedor do serviço, este deve pagar as compensações aos clientes e pode transferir uma parte ou a totalidade desse custo para a entidade que originou a falha, de acordo com as determinações do IRSE.

4. No caso do problema de qualidade ser provocado por um outro cliente, o agente fornecedor deve pagar a correspondente compensação aos clientes afectados. Neste caso o distribuidor pode desligar, com pré-aviso, o cliente que originou o problema de qualidade só restabelecendo a ligação depois de o agente fornecedor confirmar que a situação foi regularizada.

5. Com o objectivo de diminuir as probabilidades de ocorrência das situações referidas no número anterior, à entrada da instalação eléctrica de cada cliente deve existir um dispo-

sitivo de protecção e interrupção geral compatível com a potência contratada.

## CAPÍTULO II Qualidade Técnica do Serviço

### SECÇÃO I

#### Definição e Critérios para o Cálculo de Indicadores

#### SUBSECÇÃO I

#### Qualidade Geral

#### ARTIGO 8.º

#### (Indicadores globais)

1. O operador da RNT procede, em cada ano civil, à caracterização da continuidade de serviço da rede que opera, devendo para o efeito determinar os seguintes indicadores gerais:

- a) Energia Não Fornecida (ENF), em MWh;
- b) Tempo de Interrupção Equivalente (TIE);
- c) Frequência média de interrupções do sistema (SAIFI);
- d) Duração média das interrupções do sistema (SAIDI);
- e) Tempo médio de reposição de serviço do sistema (SARI).

2. Os operadores das redes de distribuição procedem, em cada ano civil, à caracterização da continuidade de serviço das respectivas redes, devendo para o efeito determinar os seguintes indicadores gerais:

2.1. Para redes de média tensão e com discriminação dos indicadores por interrupções programadas e não programadas:

- a) Tempo de Interrupção Equivalente da Potência Instalada (TIEPI), em horas por ano;
- b) Frequência média de interrupções do sistema (SAIFI);
- c) Duração média das interrupções do sistema (SAIDI);
- d) Energia Não Distribuída (ENF), em MWh.

2.2. Para redes de baixa tensão, e com discriminação dos indicadores por interrupções programadas e não programadas:

- a) Frequência média de interrupções do sistema (SAIFI);
- b) Duração média das interrupções do sistema (SAIDI).

#### ARTIGO 9.º

#### (Tempo de Interrupção Equivalente)

Define-se como o tempo de interrupção da potência média fornecida expectável (no caso de não ter havido interrupções) num determinado período de tempo estabelecido, calculado da seguinte forma:

$$TIE = \frac{ENF}{P_{me}}$$

$$P_{me} = \frac{EF + ENF}{T} \text{ (MWh/minuto)}$$

em que:

ENF — Energia Não Fornecida, em MWh;

EF — Energia Fornecida, em MWh;

$P_{me}$  — potência média expectável, caso não tivesse havido interrupções, em MWh/minuto;

T — período de tempo considerado, em minutos.

#### ARTIGO 10.º

#### (Frequência média das interrupções de uma Área)

Define-se frequência média das interrupções numa área  $z$ ,  $Tc_z$ , como o número médio de interrupções, por cliente, verificadas nos clientes ou pontos de entrega dessa área num determinado período de tempo, calculado da seguinte forma:

$$Fc_z = \frac{\sum_{k=1}^m C_{zk}}{C_z} = SAIFI$$

(número de interrupções)

em que:

$z$  — área em causa;

$C_{zk}$  — número de clientes ou pontos de entrega da área ( $z$ ) afectados por uma interrupção ( $k$ ), no período considerado;

$C_z$  — número total de clientes ou pontos de entrega da área ( $z$ ) no final do período considerado;

$m$  — número total de interrupções no período considerado.

#### ARTIGO 11.º

#### (Duração média das interrupções de uma Área)

Define-se duração média das interrupções numa área  $z$ ,  $Tc_z$ , como a duração média das interrupções, por cliente, verificadas nos clientes ou pontos de entrega dessa área verificadas num determinado período, calculada da seguinte forma:

$$TC_z = \frac{\sum_{k=1}^m C_{zk} \times t_k}{C_z} = SAIDI$$

em que:

$C_{zk}$ ,  $C_z$ ,  $m$  e  $z$  — são os definidos no artigo 7.º;

$t_k$  = duração de cada interrupção ( $k$ ), no período considerado, em horas.

SUBSECÇÃO II  
**Qualidade Individual**

ARTIGO 12.º  
**(Indicadores individuais)**

1. O operador da RNT deve determinar, em cada ano civil e para todos os pontos de entrega, os seguintes indicadores individuais de continuidade de serviço:

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

2. Os operadores das redes de distribuição devem determinar, em cada ano civil e para todos os clientes, os indicadores individuais de continuidade de serviço referidos no número anterior.

ARTIGO 13.º  
**(Frequência de interrupção de um cliente)**

Define-se frequência de interrupção de um cliente ou ponto de entrega ( $i$ ),  $F_{ci}$ , como o número total de interrupções sofridas pelo cliente no período considerado:

$$F_{ci} = n$$

em que:

- $i$  — cliente;
- $n$  — número total de interrupções no período considerado.

ARTIGO 14.º  
**(Duração total de interrupção num cliente)**

Define-se duração total de interrupção de um cliente ou ponto de entrega ( $i$ ),  $T_{ci}$ , como a soma da duração de todas as interrupções sofridas pelo cliente no período considerado:

$$T_{ci} = \sum_{k=1}^n t_k$$

em que:

- $t_k$  — = duração, em horas, da interrupção  $k$  no cliente, no período em consideração;

- $n$  — é o definido no artigo 11.º;
- $i$  — é o definido no artigo 13.º

ARTIGO 15.º  
**(Tempo máximo de interrupção num cliente)**

Define-se tempo máximo de interrupção de um cliente  $i$ ,  $D_{ci}$ , como:

$$D_{ci} = t_M$$

- $M$  — interrupção de maior duração no período considerado;
- $t_M$  — duração, em horas, da interrupção de maior duração no período considerado;
- $i$  — é o definido no artigo 13.º

ARTIGO 16.º  
**(Repartição de responsabilidades)**

1. Para efeitos do exercício do direito de regresso, a responsabilidade pelas compensações calculadas nos termos do presente regulamento deve ser repartida entre o operador da RNT e os operadores das redes de distribuição, de modo proporcional ao número ou à duração das interrupções originadas em cada uma das redes, acima dos limites fixados nos artigos seguintes.

2. Os pontos de entrega do operador da RNT aos operadores das redes de distribuição servidos por uma única linha em MAT ou alimentados por um único transformador MAT/AT, bem como o método de cálculo da parcela do tempo total de interrupção imputável ao operador da RNT, são definidos no contrato de vinculação estabelecido entre estas entidades e revisto anualmente.

3. Entre os operadores das redes de distribuição o direito de regresso pelas compensações pagas aos clientes por incumprimento das metas é determinado com base numa regra de proporcionalidade, em função da origem da interrupção e da totalidade do número e duração das interrupções ocorridas por ano e por cliente.

SUBSECÇÃO III  
**Contabilização de Interrupções**

ARTIGO 17.º  
**(Contabilização na fase II)**

Durante a fase II são consideradas somente as interrupções de duração superior a 24 horas, para o cálculo do tempo máximo de interrupção de um cliente, e as interrupções de duração superior a três e 10 horas, para o cálculo da frequência de interrupção num cliente, não programada e programada, respectivamente.

ARTIGO 18.º  
(Contabilização na fase III)

Durante a fase III, para o cálculo dos indicadores, são consideradas todas as interrupções de duração superior ou igual a três minutos. Este valor pode ser revisto pelo IRSE em cada revisão tarifária, com base em critérios técnicos adequados.

ARTIGO 19.º  
(Forma de contabilização)

As interrupções a considerar são contabilizadas a partir do momento em que o distribuidor tome conhecimento das mesmas, seja por aviso telefónico ou por meios informáticos a partir de sistemas de supervisão remotos.

ARTIGO 20.º  
(Casos de força maior, de interesse público ou de ocorrências imputáveis ao cliente)

1. Para efeitos de contabilização, são consideradas as interrupções programadas e não programadas, excepto as compreendidas nos casos de força maior, de interesse público ou de ocorrências imputáveis ao cliente, de acordo com o disposto nos artigos 9.º, 10.º e 11.º do Decreto n.º 45/01, de 13 de Julho.

2. Para efeitos do número anterior, são considerados de força maior os casos de interrupção do fornecimento de energia eléctrica que tenham sido consequência de temperaturas superiores a 45°C ou inferiores a -10°C, de ventos de velocidade superior a 130km/h ou de inundações de carácter excepcional.

3. O distribuidor deve notificar o IRSE até três dias úteis após a ocorrência ou a tomada de conhecimento do caso de força maior comunicando, a duração e a amplitude da interrupção de forma precisa. A omissão dessa notificação é considerada: como renúncia ao enquadramento da referida interrupção na figura de força maior.

SECÇÃO II  
Metas de Continuidade de Serviço

ARTIGO 21.º  
(Disposições gerais)

Com o objectivo de manter e melhorar a continuidade do serviço de distribuição de energia eléctrica, são estabelecidas metas de continuidade de serviço para os indicadores globais e individuais no período de controle. Estas metas podem ser modificadas pelo IRSE em cada revisão tarifária.

ARTIGO 22.º  
(Metas de continuidade para a fase II)

1. Durante a fase II, são aplicadas metas para o tempo máximo de interrupção de um cliente ( $Dc_i$ ) e para a frequência de interrupção de um cliente ( $Fc_i$ ), com os seguintes valores:

- a) A meta para o tempo máximo de interrupção de um cliente é fixada em 24 horas;
- b) A meta para a frequência de interrupção de um cliente é fixada em 12, para interrupções não programadas de duração superior a três horas, e em 18, para interrupções programadas de duração superior a 10 horas.

2. Os valores anteriores aplicam-se a toda a área ou região, sem distinção entre área urbana e área rural.

ARTIGO 23.º  
(Metas de continuidade para a fase III)

1. Na fase III são aplicadas, para áreas pré-determinadas pelo IRSE, metas globais para a frequência média de interrupção ( $Fc_z$ ) e para o tempo médio total de interrupção ( $Tc_z$ ), assim como uma meta individual para o tempo máximo de interrupção de um cliente ( $Dc_i$ ), calculadas segundo os artigos 10.º, 11.º e 15.º, respectivamente.

2. Os valores das metas para cada área são estabelecidos pelo IRSE de acordo com as características das instalações e com outros factores que afectem a qualidade do serviço.

3. Na ausência de informações que permitam determinar as metas para cada área, estabelece-se a seguinte tabela de valores de referência que pode ser aplicada pelo IRSE. Estes valores aplicam-se a toda a área ou região, considerando a distinção entre área urbana e área rural.

Indicador/Área	Urbana BT	Urbana AMT (*)	Rural BT	Rural AMT (*)
$Tc_z$ (horas) ... ..	30	15	60	36
$Fc_z$ , ... ..	14	7	18	12
$Dc_i$ (horas) ... ..	6	4	20	15

(\*) AMT inclui muito alta tensão ( $U > 60$  KV), alta tensão ( $35$  KV  $< U \leq 60$  KV) e média tensão ( $1$  KV  $< U \leq 35$  KV).

SUBSECÇÃO I  
Cálculo de Compensações durante a Fase II

ARTIGO 24.º  
(Disposições gerais)

Durante a fase II são calculados os indicadores individuais  $Dc_i$  e  $Fc_i$ , para cada cliente, na área ou região considerada, tomando como período de controle o ano correspondente. Se o valor calculado para qualquer dos indicadores for superior às respectivas metas, o distribuidor deve compensar os clientes através dos mecanismos estabelecidos na presente subsecção. Caso sejam excedidas as metas para ambos os indicadores, a compensação deve ser igual à soma das compensações relativas a cada um dos indicadores.

ARTIGO 25.º  
(Pagamento das compensações)

1. O pagamento das compensações é processado sob a forma de créditos a incluir nas facturas dos clientes afectados.

2. As compensações só são devidas aos clientes que tenham em dia o pagamento das facturas referentes ao período de controle considerado.

3. Os créditos mencionados no n.º 1 são processados na primeira factura do ano seguinte ao do período de controle em causa, após notificação ao distribuidor da sua aceitação pelo IRSE.

4. Caso o valor das compensações supere o valor da factura a emitir, o crédito deve ser processado nas facturas subsequentes até completar o valor da compensação.

ARTIGO 26.º  
(Cálculo das compensações)

1. Se o tempo máximo de interrupção de um cliente ( $Dc_i$ ), num determinado mês do período de controle, for superior ao valor da meta correspondente, a compensação é equivalente a 50% do montante da factura correspondente a esse mês.

2. Se a frequência de interrupção de um cliente, ( $Fc_i$ ), no período de controle, for superior ao valor da meta correspondente, a compensação é equivalente a 50% do montante médio mensal de facturação durante o referido período de controle.

3. O cálculo das compensações referidas nos números anteriores é feito separadamente para interrupções programadas e não programadas, sendo possível somar as compensações correspondentes em caso de incumprimento das metas relativas a ambos os tipos.

SUBSECÇÃO II  
Cálculo de Compensações durante a Fase III

ARTIGO 27.º  
(Disposições gerais)

Durante a fase III são calculados os indicadores globais  $Tc_z$  e  $Fc_z$ , e o indicador individual  $Dc_i$ , na área ou região considerada, tomando o ano como período de controle. Se os valores calculados forem superiores às metas estabelecidas para esses indicadores, o distribuidor deve compensar os clientes através dos mecanismos estabelecidos na presente subsecção. Caso sejam excedidas as metas para ambos os indicadores, a compensação será igual à soma das compensações relativas a cada um dos indicadores.

ARTIGO 28.º  
(Pagamento das compensações)

1. O pagamento das compensações é processado sob a forma de créditos a incluir nas facturas dos clientes afectados.

2. As compensações só são devidas aos clientes que tenham em dia o pagamento das facturas referentes ao período de controle considerado.

3. Os créditos mencionados no n.º 1 são processados na primeira factura do ano seguinte ao do período de controle em causa, após notificação ao distribuidor da sua aceitação pelo IRSE.

4. Caso o valor das compensações supere o valor da factura a emitir, o crédito deve ser processado nas facturas subsequentes até completar o valor da compensação.

ARTIGO 29.º  
(Cálculo das compensações por tempo médio total de interrupção)

Se o tempo médio total de interrupção por cliente numa área ( $Tc_z$ ) for superior à respectiva meta ( $Tc_z$ ), são pagas compensações a todos os clientes cujo indicador individual, dado pelo tempo total de interrupção ponderado pelo factor correspondente às interrupções programadas ( $\sum_{k=1}^n f_k t_k$ ), seja superior a  $Tc_z$ , calculadas de acordo com a seguinte expressão:

$$\%C_i = \left( \sum_{k=1}^n f_k t_k - \overline{Tc_z} \right) \times \frac{FMP_i}{730} \times f_{VENS}$$

em que,

$\%C_i$  = valor da compensação correspondente ao cliente  $i$ , em kwanzas;

$t_k$  = duração, em horas, de cada interrupção  $k$ , no período considerado;

$f_k$  = factor que tem o valor 1 para interrupções não programadas e 0,75 para interrupções programadas;



$FMP_i$  = valor em kwanzas da factura mensal média do cliente  $i$ , calculada como consumo médio do referido cliente no período de controle anual e tendo em atenção as tarifas vigentes na data de pagamento da compensação;

$f_{VENS}$  = factor de amplificação, definido pela relação entre o valor da energia não fornecida e o seu preço de venda é adoptado inicialmente um factor igual a 5, que pode ser revisto pelo IRSE em cada revisão tarifária.

ARTIGO 30.º

(Cálculo da compensação por frequência média total de interrupção)

Se a frequência média de interrupção por cliente numa área ( $F_{C_i}$ ) for superior à respectiva meta ( $\bar{F}_{C_i}$ ), são pagas compensações a todos os clientes cujo indicador individual, dado pela frequência de interrupção ( $F_{C_i}$ ), seja superior a  $\bar{F}_{C_i}$ , calculadas de acordo com a seguinte expressão:

$$\$C_i = (F_{C_i} - \bar{F}_{C_i}) \times \frac{\bar{T}_{C_i}}{F_{C_i}} \times \frac{FMP_i}{730} \times f_{VENS}$$

em que,

$\$C_i$  = valor da compensação, em kwanzas, correspondente ao cliente  $i$ ;

Os restantes parâmetros têm o significado anteriormente definido.

ARTIGO 31.º

(Cálculo da compensação por tempo máximo de interrupção)

Se o tempo máximo de interrupção dum cliente ( $DC_i$ ) for superior à respectiva meta ( $\bar{DC}_i$ ), são pagas compensações a todos os clientes afectados, de acordo com a seguinte expressão:

$$\$C_i = (DC_i - \bar{DC}_i) \times \frac{FMP_i}{730} \times \frac{f_{VENS}}{5}$$

onde,

$\$C_i$  = valor da compensação, em kwanzas, correspondente ao cliente  $i$ ;

Os restantes parâmetros têm o significado anteriormente definido.

SECÇÃO III

Reclamações e Registo de Dados

ARTIGO 32.º

(Implementação do sistema)

1. Num prazo não superior a 24 meses a contar da data de entrada em vigor do presente regulamento, o distribuidor deve dispor de um sistema telefónico para atendimento de

reclamações e de procedimentos auditáveis para armazenamento dos dados sobre interrupções que permitam efectuar o cálculo de todos os indicadores.

2. O armazenamento é feito em duas bases de dados, sendo uma destinada à informação relativa aos incidentes na rede e a outra destinada aos esquemas de alimentação de cada cliente, de forma a permitir identificar os clientes afectados por qualquer falha da rede.

3. A base de dados de incidentes contém toda a informação relativa aos equipamentos afectados, instantes de início e fim dos incidentes e dados sobre os equipamentos operados como consequência do incidente para repor o fornecimento ao maior número de clientes, designadamente as modificações transitórias do esquema de exploração da rede.

4. A base de dados sobre o esquema de alimentação de cada cliente contém elementos sobre os equipamentos e instalações que o abastecem, com o seguinte nível de agregação:

- a) Alimentador BT;
- b) Posto de transformação MT/BT;
- c) Alimentador MT;
- d) Transformador MT/MT;
- e) Subestação AT/MT;
- f) Rede AT.

5. As bases de dados referidas nos números anteriores são compatíveis com as bases de dados relativas à facturação e devem permitir o cálculo das compensações para cada cliente afectado, para efeitos de aplicação do disposto na secção anterior.

6. O IRSE deve aprovar os critérios de desenho e a implementação das bases de dados e pode auditar as actividades de recolha de informação básica e seu processamento, em quaisquer das suas fases.

ARTIGO 33.º

(Tempo mínimo de armazenamento de dados)

Os dados sobre interrupções são armazenados durante um mínimo de dois anos.

SECÇÃO IV

Informação a Enviar pelo Distribuidor ao IRSE

ARTIGO 34.º

(Informação sobre indicadores)

Para permitir ao IRSE o seguimento e controle do cumprimento das obrigações por parte do distribuidor, este deve fornecer informação diária sobre eventuais interrupções ocorridas, disponibilizando também informação acumulada a

nível mensal e semestral. Em cada caso devem ser enviados os valores dos indicadores definidos na secção I, calculados no período correspondente. Para os índices globais, é considerado o agrupamento por áreas dentro da área ou região de aplicação do regulamento.

**ARTIGO 35.º**  
(Apresentação da informação)

A informação a disponibilizar é organizada sob a forma de tabelas. Num prazo até seis meses após a data de entrada em vigor do presente regulamento, o distribuidor deve apresentar ao IRSE, para sua aprovação, os formatos e descrição dos campos correspondentes a cada tabela, de acordo com o tipo de informação a ser ministrada.

**ARTIGO 36.º**  
(Informação sobre interrupções por motivos de força maior ou razões de interesse público)

O distribuidor deve enviar mensalmente ao IRSE a informação relativa a todas as interrupções por casos de força maior ou razões de interesse público registadas no mês anterior. Deve apresentar igualmente ao IRSE todas as provas que permitam enquadrar sob a figura de força maior as interrupções verificadas.

**ARTIGO 37.º**  
(Exclusões por motivos de força maior)

1. Terminado o Período de Controle anual, o IRSE dá seu parecer sobre os casos de exclusão por motivos de força maior apresentados notificando o distribuidor para:

- a) Excluir do cálculo dos indicadores as interrupções qualificadas como caso de força maior e proceder ao cálculo correspondente ao Período de Controle;
- b) Calcular as correspondentes compensações aos clientes, nos termos estabelecidos na secção III.

2. O distribuidor deve apresentar os resultados dos cálculos no prazo de 20 dias úteis após a notificação referida no n.º 1.

**ARTIGO 38.º**  
(Informação em casos especiais)

1. Quando se verificarem situações de emergência no sistema eléctrico ou por solicitação especial do IRSE, o distribuidor deve prestar toda a informação relevante.

2. Considera-se que se verifica uma emergência quando o incidente provoca uma interrupção no fornecimento a mais de 10 000 clientes, quando provoca a saída de serviço de um

transformador de uma subestação AT/MT ou MT/MT, ou quando deixa fora de serviço mais de 100 postos de transformação MT/BT.

3. Nos casos referidos no número anterior, o distribuidor deve enviar ao IRSE, no prazo máximo de uma hora após início do incidente, por telefone, fax ou correio eletrónico, uma informação preliminar sobre a ocorrência. Terminada a emergência, o distribuidor deve enviar ao IRSE um relatório detalhado do acontecimento e das suas consequências num prazo máximo de dois dias úteis.

**SECÇÃO V**  
**Informação a Incluir na Factura dos Clientes**

**ARTIGO 39.º**  
(Informação durante a fase I)

Durante a fase I de aplicação deste regulamento, o distribuidor deve informar os seus clientes sobre o novo regime de qualidade a aplicar, as suas implicações e os procedimentos de reclamação.

**ARTIGO 40.º**  
(Informação durante a fase II)

Durante a fase II de aplicação deste regulamento, o distribuidor deve incluir na factura dos clientes, de forma clara e explicativa, os seguintes dados:

- a) Metas para os Indicadores Individuais aplicáveis na fase II;
- b) Valores dos Indicadores Individuais aplicáveis na fase II, registados no último Ano de Controle.

**ARTIGO 41.º**  
(Informação durante a fase III)

Durante a fase III de aplicação deste regulamento, o distribuidor deve incluir na factura dos clientes, de forma clara e explicativa, os seguintes dados:

- a) Tipo de Área à qual pertence o cliente (urbana ou rural);
- b) Metas para os Indicadores Globais e Individuais, aplicáveis na fase III, para a área correspondente;
- c) Valores dos Indicadores Globais e Individuais, aplicáveis na fase III, para a Área correspondente, registados no último Ano de Controle.

### CAPÍTULO III Qualidade Técnica do Produto

#### ARTIGO 42.º (Generalidades)

Com o objectivo de manter e melhorar a qualidade de serviço de natureza técnica, são estabelecidas metas de qualidade para o nível de tensão e as perturbações. Estas metas podem ser modificadas pelo IRSE em cada revisão tarifária.

#### SECÇÃO I Níveis de Tensão

#### ARTIGO 43.º (Valores nominais)

Os valores nominais das tensões de fornecimento são os seguintes:

Muito Alta Tensão: 220 kV, 150 kV, 110 kV;  
Alta Tensão: 60 kV;  
Média Tensão: 30 kV, 20 kV, 15 kV, e 3 kV;  
Baixa Tensão: 220 V, 380 V.

#### SUBSECÇÃO I Indicadores

#### ARTIGO 44.º (Definição)

1. O indicador de qualidade da tensão num ponto da rede é a diferença ( $\Delta V_k$ ) entre a média dos valores eficazes instantâneos medidos no ponto considerado ( $V_k$ ) num intervalo de medição  $k$  de 15 minutos, e o valor da tensão nominal ( $V_n$ ) no mesmo ponto. O indicador é expresso em percentagem da tensão nominal no ponto:

$$\Delta V_k = \frac{(V_k - V_n)}{V_n} \times 100$$

em que  $V_k$  é o valor eficaz médio no intervalo de 15 minutos. O erro máximo do equipamento de medição não deve ultrapassar 1% nas condições habituais de funcionamento da rede.

2. O valor  $V_k$  deve ser obtido a partir de medidas feitas a intervalos máximos de 1 minuto, isto é, a partir de um mínimo de 15 valores em 15 minutos.

#### SUBSECÇÃO II Metas

#### ARTIGO 45.º (Definições)

Considera-se que a tensão tem má qualidade se o indicador definido no artigo anterior estiver fora dos parâmetros admissíveis estabelecidos na tabela seguinte, os quais estão

de acordo com o artigo 5.º do Decreto n.º 27/01, de 18 de Maio:

#### Níveis de tensão: desvios admitidos

Tensão	Área	Parâmetro admitido de desvio $\Delta V$ (%)	Factor de ponderação	
				Ap
AT e MT 1 kV < U ≤ 60 kV	Rural	$-7 \leq \Delta V \leq +7$	$\Delta V < -15$ $-15 \leq \Delta V < -7$ $7 < \Delta V \leq 15$ $\Delta V > 15$	10 5 10 15
	Urbana	$-7 \leq \Delta V \leq +7$	$\Delta V < -15$ $-15 \leq \Delta V < -7$ $7 < \Delta V \leq 15$ $\Delta V > 15$	15 10 15 20
BT U ≤ 1 kV	Rural	$-10 \leq \Delta V \leq +10$	$\Delta V < -15$ $-15 \leq \Delta V < -10$ $10 < \Delta V \leq 15$ $\Delta V > 15$	10 5 10 15
	Urbana	$-10 \leq \Delta V \leq +10$	$\Delta V < -15$ $-15 \leq \Delta V < -10$ $10 < \Delta V \leq 15$ $\Delta V > 15$	15 10 15 20

#### SUBSECÇÃO III Compensações aos Clientes

#### ARTIGO 46.º (Definição)

Se a percentagem de medições com má qualidade for superior a 10% do total no Período de Medição, o distribuidor deve compensar os clientes afectados, de acordo com a seguinte expressão:

$$\$CVT_i = (Tmc_i - 10\%) \times FMP_i \times A_p$$

em que:

$\$CVT_i$ , é o valor em kwanzas da compensação correspondente ao cliente  $i$ ;

$Tmc_i$ , é a percentagem de tempo do Período de Medição com medições de má qualidade;

$FMP_i$ , é o valor total, em kwanzas, da factura média mensal do cliente  $i$ , calculada com o consumo médio do cliente no Período de Controle anual e com a tarifa em vigor na data de pagamento da compensação;

$A_p$ , é um factor de ponderação, dependente da variação percentual de tensão verificada, cujo valor é dado na tabela do artigo anterior.

#### ARTIGO 47.º (Clientes a considerar)

1. Se a tensão num ponto de medição, for muito baixa, todos os clientes ligados ao alimentador a jusante desse ponto, no sentido da carga, até ao ponto da próxima medição,

podem ser objecto de compensações, tomando como referência a tensão no primeiro ponto.

2. Se a tensão num ponto de medição for muito alta, todos os clientes ligados ao alimentador a montante desse ponto, no sentido do posto de transformação, até ao ponto da próxima medição, podem ser objecto de compensações, tomando como referência a tensão no primeiro ponto.

**ARTIGO 48.º**  
**(Implementação)**

1. As compensações estão em vigor durante a fase III do presente regulamento e são aplicadas sob a forma de descontos nas facturas dos clientes afectados.

2. Apenas têm direito a compensações os clientes que tenham em dia os pagamentos das facturas do ano correspondente ao Período de Controle considerado, de acordo com o especificado neste regulamento.

**ARTIGO 49.º**  
**(Prazo para medidas correctivas)**

Independentemente do pagamento das compensações, o operador de rede deve tomar as medidas necessárias para a correcção dos desvios constatados. Uma vez adoptadas as mesmas, deve realizar medidas de verificação e comunicá-las ao IRSE e ao cliente cuja reclamação tenha estado na origem das medidas. O processo deve estar concluído no prazo máximo de 180 dias a contar da data da reclamação e o seu incumprimento dá lugar à aplicação de sanções a definir pelo IRSE.

**SUBSECÇÃO IV**  
**Medição e Armazenamento de Dados**

**ARTIGO 50.º**  
**(Registo da tensão na rede)**

A partir de 12 meses após o início da fase II, o distribuidor deve passar a dispor de um registo contínuo e informatizado das tensões em todos os barramentos de alta tensão das subestações e efectuar mensalmente um registo informatizado da tensão nas barramentos de saída de pelo menos 2% dos postos de transformação MT/BT urbanos e de pelo menos 0.5% dos postos de transformação MT/BT rurais, ao longo de um período não inferior a sete dias consecutivos (Período de Medição).

**ARTIGO 51.º**  
**(Registo de tensão nos clientes)**

Relativamente às instalações dos clientes, os dados são obtidos mediante campanhas de medição que permitem processar informação sobre curvas de carga e nível de tensão

nos diferentes pontos da rede. As campanhas são conduzidas pelo distribuidor, que processa a informação de acordo com orientações e sob a supervisão do IRSE.

**ARTIGO 52.º**  
**(Quantidade de pontos de medição)**

1. A partir do final da fase II, o distribuidor deve realizar um número de medições anuais a definir pelo IRSE e que deve constituir uma amostra representativa do número de clientes de cada área. A localização dos pontos de medição varia ao longo do ano de modo a abranger adequadamente toda a área de serviço.

2. A relação entre medidores monofásicos e medidores trifásicos deve corresponder à relação entre o número de clientes dos dois tipos, devendo existir pelo menos um medidor de cada tipo.

3. O período mínimo de medição da tensão em cada ponto será de sete dias consecutivos (Período de Medição).

**ARTIGO 53.º**  
**(Medidores de reposição)**

O distribuidor deve manter um número suficiente de medidores de reserva de forma a poder responder a reclamações dos clientes efectuando medições complementares em locais com problemas de tensão e a poder cobrir falhas dos medidores em serviço.

**ARTIGO 54.º**  
**(Tempo de armazenamento dos dados)**

Os dados relativos às medições dos níveis de tensão devem ser armazenados durante um período mínimo de dois anos.

**ARTIGO 55.º**  
**(Registos independentes)**

Qualquer cliente pode solicitar uma medição no ponto de entrega à sua instalação para efeitos de comparar os registos com os valores obtidos pelo distribuidor.

**SUBSECÇÃO V**  
**Prestação de Informação**

**ARTIGO 56.º**  
**(Informação a enviar ao IRSE)**

A informação correspondente às medidas indicadas nos artigos anteriores será enviada ao IRSE no prazo máximo de um mês após as medições. Durante a fase III, será igualmente enviado o cálculo das compensações aos clientes que a elas tenham direito.

ARTIGO 57.º  
(Informação a enviar aos clientes)

As facturas a enviar aos clientes pelo distribuidor devem conter, no mínimo, informação detalhada relativamente às compensações por incumprimento de metas de qualidade.

SECÇÃO II  
Perturbações

ARTIGO 58.º  
(Generalidades)

As perturbações a controlar são as variações rápidas de tensão (*flicker*), as quedas lentas de tensão e o teor harmónico.

ARTIGO 59.º  
(Controle das perturbações)

As condições relativas ao processo e forma de controle das perturbações é fixado pelo IRSE e os limites admissíveis são fixados considerando as normas internacionais.

CAPÍTULO IV  
Qualidade Comercial do Serviço

ARTIGO 60.º  
(Generalidades)

1. Os aspectos comerciais da qualidade do serviço a controlar e para os quais se estabelecem metas de qualidade são: prazos de ligação de novos clientes e de satisfação de pedidos de aumentos de potência, facturação por estimativa, prazos de corte e restabelecimento do serviço, erros de facturação e respostas a reclamações. As metas de qualidade podem ser revistas pelo IRSE em cada revisão tarifária.

2. A verificação da qualidade comercial do serviço e as compensações correspondentes são aplicadas desde o início da fase II.

SECÇÃO I  
Ligação de Novos Clientes e Aumentos de Potência

SUBSECÇÃO I  
Metas para Novas Ligações e Aumentos de Potência

ARTIGO 61.º  
(Definições)

O presente regulamento estabelece prazos máximos para resposta à solicitação de uma nova ligação ou de um aumento de potência, especificando limites para o período entre a data da solicitação e a comunicação, pelo distribuidor, da data

provável de ligação e condições do fornecimento, e para o período entre a data de pagamento e a efectiva disponibilidade da instalação para ligação, os quais levam em conta as obras a realizar para satisfazer a solicitação.

ARTIGO 62.º  
(Autorizações)

1. Nos casos em que seja necessária a obtenção de autorizações do município ou nacionais, os tempos atribuíveis a esse processo são excluídos do cômputo do prazo máximo.

2. O distribuidor deve apresentar comprovativos da tramitação das mencionadas autorizações, dos quais constam as datas de solicitação e aprovação.

ARTIGO 63.º  
(Necessidade de posto de transformação)

Quando, para ligação a um novo cliente ou para satisfação de um aumento de potência, for necessário dispor de local para um novo posto de transformação e existam dificuldades na sua obtenção, o distribuidor deve comunicar esse facto ao IRSE antes de atingido o prazo limite fixado, fornecendo informações sobre todas as diligências efectuadas.

ARTIGO 64.º  
(Valores para as metas)

Os limites admissíveis de prazos para tramitação e ligação de novos clientes e aumentos de potência de clientes existentes são indicados na tabela seguinte e estão em sintonia com o disposto nos artigos 15.º, 16.º e 17.º do Decreto n.º 27/01.

**Prazos para tramitação e ligação**

	Nível de tensão	Características da solicitação	Prazo em dias
Tramitação	Alta, Média e Baixa Tensão	Oferecer informação e data de ligação ... ..	15
Ligação	Baixa Tensão	Dentro dos 100 m da rede existente. ... ..	30
	Média Tensão	Fora dos 100m da rede existente.	Por acordo entre as Partes.
		Existe linha de alimentação (a 100m) ... ..	15
		Não existe linha de alimentação.	120
	Alta Tensão	Caso seja necessário reforçar ou ampliar a rede de alimentação.	Prazo a determinar
Existe linha de alimentação (a 100m) ... ..		15	
		Não existe linha de alimentação	Por acordo entre as Partes.

ARTIGO 65.º  
(Extensão dos prazos)

1. Em casos excepcionais, quando a magnitude da obra de ampliação da rede o justificar ou quando não for possível chegar a um acordo entre as partes, o distribuidor pode solicitar ao IRSE uma extensão do prazo, com a correspondente fundamentação, o qual decide em função de cada caso concreto.

2. Se o IRSE não se pronunciar no prazo de 15 dias úteis após recepção da solicitação, considera-se aceite a extensão indicada pelo distribuidor.

SUBSECÇÃO II  
Cálculo de Compensações

ARTIGO 66.º  
(Compensação por tramitação)

Quando o distribuidor não cumprir o prazo estabelecido para a tramitação deve compensar o cliente num montante dado por:

$$\$Ct = Fdp \times Nda$$

em que,

$\$Ct$  é o valor da compensação, em kwanzas, a pagar ao cliente;

$Fdp$  é a facturação média diária, em kwanzas, correspondente aos clientes sujeitos à mesma tarifa e com a mesma potência contratada que o cliente afectado, durante os últimos 12 meses, calculada com a tarifa em vigor na data de pagamento da compensação;

$Nda$  é o número de dias de atraso em relação ao prazo limite acordado.

ARTIGO 67.º  
(Compensação por ligação)

Quando o distribuidor não cumprir o prazo estabelecido para a ligação deve compensar o cliente num montante dado por:

$$\$Ct = Nda \times \frac{CCo}{Pc}$$

em que,

$\$Ct$  é o valor da compensação, em kwanzas, a pagar ao cliente;

$CCo$  é o custo da ligação, em kwanzas, actualizado até data de pagamento da compensação;

$Pc$  é o prazo limite estabelecido para realizar a ligação, em dias;

$Nda$  é o número de dias de atraso em relação ao prazo limite acordado.

SECÇÃO II  
Facturação Baseada no Consumo Estimado

SUBSECÇÃO I  
Metas para a Facturação Baseada no Consumo Estimado

ARTIGO 68.º  
(Intervalos de leitura)

1. O distribuidor realiza periodicamente as leituras dos consumos.

2. Para os consumos em BT, os intervalos de leitura não são inferiores a um mês nem superiores a seis meses, nos termos do disposto no artigo 65.º do Decreto n.º 27/01.

3. De acordo com o critério do número anterior, o consumo correspondente aos meses intermédios, sem leituras, pode ser estimado com base em critérios estabelecidos pelo IRSE.

4. Para os consumos em MAT, AT e MT, a leitura é realizada mensalmente, em datas previamente fixadas e comunicadas ao cliente.

ARTIGO 69.º  
(Periodicidade da facturação)

1. Para os consumos em MAT, AT e MT, a facturação é feita mensalmente, nos termos do estabelecido no artigo 70.º do Decreto n.º 27/01, de 18 de Maio.

2. Para os consumos em BT, a facturação pode ser feita mensal ou bimestralmente, nos termos do estabelecido no artigo 75.º do Decreto n.º 27/01, de 18 de Maio.

ARTIGO 70.º  
(Número máximo de estimativas)

1. Para os clientes de BT estabelece-se um número máximo de duas estimativas adicionais de consumo, além das que resultem da periodicidade trimestral de leitura fixada.

2. Para os clientes de MAT, AT e MT estabelece-se um número máximo de duas estimativas adicionais de consumo, além das que resultem da leitura mensal.

SUBSECÇÃO II  
Cálculo das Compensações

ARTIGO 71.º  
(Cálculo das Compensações)

1. Quando o distribuidor não respeitar algum dos limites estabelecidos para a estimativa de consumos de um cliente no Período de Controle anual, deve compensá-lo num montante igual a 35% da facturação correspondente aos consumos estimados que não respeitaram os limites acordados.

2. Os valores de consumo transmitidos pelos clientes não são considerados para o cômputo dos consumos estimados.

SECÇÃO III  
Cortes por não Pagamento e Religações

SUBSECÇÃO I  
Metas

ARTIGO 72.º  
(Prazo para a comunicação prévia)

A interrupção de fornecimento por não pagamento deve ser comunicada ao cliente com uma antecedência de oito dias, nos termos do disposto no artigo 11.º do Decreto n.º 27/01, de 18 de Maio.

ARTIGO 73.º  
(Prazo para restabelecimento do serviço)

Uma vez efectuado o pagamento, o distribuidor deve restabelecer o fornecimento num prazo máximo de 48 horas.

SUBSECÇÃO II  
Cálculo das Compensações

ARTIGO 74.º  
(Cálculo das Compensações)

Se o restabelecimento do serviço se realizar depois do prazo máximo estabelecido, o distribuidor compensa o cliente com uma quantia, por dia de atraso, igual a cinco vezes a facturação média diária do cliente afectado nos últimos 12 meses, calculada com base nas tarifas em vigor à data de pagamento da compensação.

SECÇÃO IV  
Erros de Facturação

SUBSECÇÃO I  
Metas

ARTIGO 75.º  
(Definição)

Quando existir uma reclamação de um cliente por presumível erro de facturação, a data de vencimento da conta é

prorrogada até ao primeiro dia útil posterior ao da resposta e eventual refacturação por parte do distribuidor.

ARTIGO 76.º  
(Desempenho global do distribuidor)

1. O desempenho global do distribuidor em relação a erros de facturação é avaliado através do seguinte indicador:

$$ICE = \frac{Nfe}{Ntf} \times 100$$

em que,

*Nfe* é o número total de facturas com erros no período anual de controle;

*Ntf* é o número total de faturas emitidas no período anual de controle;

O indicador ICE não deve ser superior a 5%.

2. Os desvios entre o consumo real e o facturado, de acordo com os critérios de estimativas estabelecidos pelo IRSE, não são considerados erros de facturação.

SUBSECÇÃO II  
Devoluções e Multas

ARTIGO 77.º  
(Prazo de devolução)

Sempre que se confirmar a existência de um erro de facturação numa factura já paga pelo cliente, a devolução correspondente deve realizar-se com a factura de um dos dois meses seguintes, actualizada com a tarifa em vigor no momento da devolução, de acordo com a Lei de Defesa do Consumidor.

ARTIGO 78.º  
(Multas)

1. Quando o índice global de controle ICE for superior a 5%, o distribuidor é sujeito, por cada 1% adicional do ICE, a uma multa igual a 20% das devoluções realizadas por erros de facturação no ano de controle, actualizadas com a tarifa em vigor à data de aplicação da multa.

2. A multa máxima não pode ultrapassar 100% das devoluções efectuadas, devidamente actualizadas.

SECÇÃO V  
Sistema de Reclamações e Armazenamento de Dados

ARTIGO 79.º  
(Generalidades)

1. O distribuidor deve implementar um Sistema de Atendimento de Reclamações dos clientes as quais podem ser apresentadas das seguintes formas:

- a) Pessoalmente, nas instalações do distribuidor;
- b) Telefonicamente, através do serviço de atendimento telefónico;
- c) Por carta ou fax, dirigidos aos serviços indicados pelo distribuidor;
- d) Correio electrónico.

2. O sistema anterior deve incluir os procedimentos adequados para tramitação das reclamações recebidas, garantindo o seu registo e identificação e fornecendo ao cliente um comprovativo da recepção e uma referência que lhe permita qualquer consulta posterior.

3. O Sistema de Atendimento de Reclamações deve estar operacional no prazo de 18 meses a partir da data de entrada em vigor deste regulamento.

ARTIGO 80.º  
(Resposta às reclamações)

O distribuidor deve responder a uma reclamação no prazo de 30 dias a contar da data de sua recepção e a resposta deve conter informação relativa à causa do problema que gerou a reclamação, e, quando aplicável, o prazo previsto para a sua correcção.

SECÇÃO VI  
Informação a enviar ao IRSE

ARTIGO 81.º  
(Informação mensal)

1. O distribuidor deve enviar mensalmente ao IRSE informação relativa ao mês anterior, indicando os desvios em relação às metas estabelecidas, designadamente quanto a prazos de resposta a reclamações, tempos de resposta a pedidos de ligação de novos clientes e de aumentos de potência, prazos de cortes e restabelecimentos de serviço e erros de facturação, e calculando as correspondentes compensações, devoluções e multas.

2. O distribuidor deve também enviar ao IRSE todas as provas que permitam justificar o enquadramento de situações na figura de caso de força maior.

3. O IRSE decide, quanto aos casos de exclusão imputáveis a causas de força maior apresentados pelo distribuidor e determina as compensações a pagar aos clientes, as quais se devem processar sob a forma de deduções nas facturas relativas aos dois meses seguintes.

ARTIGO 82.º  
(Informação anual)

No fim do Período de Controle, o IRSE notifica o distribuidor quanto a:

- a) Situações de incumprimento qualificadas como caso de força maior e, como tal, susceptíveis de ser excluídas do cálculo dos indicadores;
- b) Outros elementos relevantes para o cálculo das compensações correspondentes aos clientes, nos termos estabelecidos na secção III.

1. O distribuidor deve apresentar os resultados do cálculo dos indicadores e das compensações correspondentes ao ano anterior no prazo de 20 dias úteis após a notificação referida no número anterior.

2. As actuações reguladas no capítulo VI devem ser tramitadas antes dos cálculos referidos no n.º 2.

SECÇÃO VII  
Informação a incluir na Factura dos Clientes

ARTIGO 83.º  
(Generalidades)

1. As facturas a emitir pelo distribuidor devem conter, no mínimo, a seguinte informação:

- a) Identificação do cliente;
- b) Tarifa aplicável;
- c) Potência autorizada;
- d) Consumo mensal de energia;
- e) Detalhe dos componentes de custos;
- f) Informação relativa à qualidade do serviço técnico (como indicado na secção VI, artigos 37.º, 38.º e 39.º);
- g) Devoluções, compensações ou multas por incumprimento das metas de qualidade de serviço, adequadamente detalhadas.

2. O IRSE deve fiscalizar e aprovar a forma como o distribuidor procede à inclusão na factura da informação referida no número anterior, devendo o processo estar finalizado e posto em prática no prazo máximo de 1 ano após início da fase I.

ARTIGO 84.º  
(Apresentação das facturas)

1. Para clientes de BT, as facturas devem ser apresentadas pelo menos 10 dias antes da data do seu vencimento.

2. Para clientes de MAT, AT e MT, as facturas devem ser apresentadas pelo menos 30 dias antes de data do seu vencimento.

CAPÍTULO V  
Incumprimentos na Entrega da Informação

ARTIGO 85.º  
(Infracções)

Constituem infracções passíveis de aplicação de sanções as seguintes actuações no relacionamento com o IRSE:



- a) Não fornecimento de toda a informação requerida por este regulamento;
- b) Não fornecimento da informação requerida no prazo especificado em cada caso;
- c) Entrega de informação não fidedigna ou com erros significativos.

**ARTIGO 86.º**  
**(Graduação das infracções)**

1. Os montantes das sanções a aplicar pelas infracções previstas no artigo anterior são graduados de acordo com a natureza da infracção.

2. As infracções mencionadas nas alíneas *a)* e *b)* do artigo anterior são passíveis de multa cujo montante está sobretudo relacionado com o impacto sobre o regime de controle previsto e as compensações a pagar aos clientes, tendo como limite máximo o disposto legalmente.

3. O fornecimento de informação não fidedigna, realizado com dolo ou culpa grave, é considerado infracção muito grave, que, conforme a importância da informação, pode resultar na aplicação de multas de valor mais elevado.

**CAPÍTULO VI**  
**Procedimento Sancionatório**

**ARTIGO 87.º**  
**(Sanções)**

De acordo com os princípios que regem os procedimentos jurídico-administrativos e a competência do IRSE, em virtude do disposto no n.º 16 do artigo 3.º do Decreto n.º 4/02, de 12 de Março, este pode optar pela aplicação de uma sanção ao distribuidor ou ao operador da RNT, quando não sejam acatadas as disposições do presente regulamento. No caso em que a sanção a aplicar seja uma multa, deve ser feita a devida compensação em função dos clientes afectados.

**CAPÍTULO VII**  
**Garantias Administrativas e Resolução de Conflitos**

**SECÇÃO I**  
**Garantias Administrativas**

**ARTIGO 88.º**  
**(Admissibilidade de petições, queixas ou reclamações)**

1. As entidades interessadas podem apresentar ao IRSE petições, queixas ou reclamações, contra acções ou omissões das entidades reguladas que intervêm no SEP, que possam constituir incumprimento das regras impostas pelo presente regulamento e não revistam natureza contratual.

2. Para efeitos do número anterior, entendem-se como regras que não revestem natureza contratual, as que estão relacionadas com o cumprimento dos deveres decorrentes da aplicação dos princípios gerais estabelecidos no presente regulamento.

**ARTIGO 89.º**  
**(Forma e formalidades)**

As petições, queixas ou reclamações dirigidas ao IRSE, ao abrigo do estabelecido no n.º 1 do artigo 88.º, são obrigatoriamente apresentadas por escrito, devendo as mesmas preencher os seguintes requisitos:

- a) Identificação do interessado;
- b) Identificação da entidade regulada;
- c) Fundamentos de facto e de direito que as justificam;
- d) Meios de prova.

**ARTIGO 90.º**  
**(Instrução)**

1. A instrução e decisão sobre as petições, queixas ou reclamações apresentadas cabe ao órgão competente do IRSE, aplicando-se as disposições constantes das normas do procedimento e da actividade administrativa.

2. Os interessados têm o dever de colaborar com o IRSE, facultando-lhe todas as informações e elementos de prova que tenham na sua posse relacionados com os factos a ele sujeitos, bem como o de proceder à realização das diligências necessárias para o apuramento da verdade que não possam ou não tenham de ser feitas por outras entidades.

**ARTIGO 91.º**  
**(Decisões do IRSE)**

1. As decisões do IRSE sobre petições, queixas ou reclamações são vinculativas para as entidades do SEP abrangidas, produzindo efeitos a partir da data da sua notificação.

2. As decisões do IRSE previstas no número anterior não prejudicam o recurso pelos interessados aos tribunais ou à arbitragem voluntária prevista neste capítulo, para efeitos da indemnização pelos danos causados.

**ARTIGO 92.º**  
**(Reclamação de decisões e deliberações do IRSE)**

1. Sem prejuízo da sua impugnação para a Sala do Administrativo do Tribunal Cível competente, os interessados podem apresentar reclamação de decisões e deliberações tomadas por órgãos do IRSE.

2. As reclamações das decisões e deliberações tomadas por órgãos do IRSE são apresentadas nos termos previstos nas normas do procedimento e da actividade administrativa.

3. As reclamações são dirigidas ao Conselho de Administração do IRSE, devidamente fundamentadas e, sempre que possível, acompanhadas da indicação dos meios de prova adequados.

**SECÇÃO II**  
**Reclamações Junto das Entidades do SEP**

**ARTIGO 93.º**  
**(Apresentação de reclamações)**

Sem prejuízo do disposto no Regulamento Tarifário, no Regulamento do Acesso às Redes e às Interligações, no Regulamento do Despacho e no Regulamento de Relações Comerciais, os interessados podem apresentar reclamações junto da entidade do SEP com quem se relacionam contratual ou comercialmente, sempre que considerem que os seus direitos não foram devidamente acautelados, em violação do disposto no presente regulamento e na demais legislação aplicável.

**ARTIGO 94.º**  
**(Tratamento das reclamações)**

1. As entidades do SEP devem responder às reclamações que lhe são dirigidas, nos prazos e nos termos previstos neste regulamento.

2. Sempre que o tratamento de uma reclamação implique a realização de diligências, designadamente visitas às instalações de utilização dos consumidores, medições ou verificação de equipamento de medição, o reclamante deve ser informado previamente dos seus direitos e obrigações, bem como dos resultados obtidos com as referidas diligências.

3. O reclamante deve ainda ser informado das acções correctivas que deve realizar se a causa da ocorrência reclamada for identificada na sua instalação de utilização, bem como sobre os encargos que eventualmente tenha de suportar em função do resultado das diligências que podem ser solicitadas.

4. Sem prejuízo do recurso aos tribunais, judiciais e arbitrais, nos termos da lei, se não for obtida junto da entidade do SEP uma resposta atempada ou fundamentada ou a mesma não resolver satisfatoriamente a reclamação apresentada, os interessados podem solicitar a apreciação e intervenção do IRSE, individualmente ou através de organizações representativas dos seus interesses.

5. A apreciação e intervenção do IRSE deve ser solicitada por escrito, invocando os factos que motivaram a reclamação e apresentando todos os elementos de prova respeitantes à questão de que a parte interessada disponha.

6. No âmbito da actuação prevista no presente artigo, o IRSE tem por objectivo promover a resolução de conflitos através da mediação e conciliação, aplicando-se as regras da secção III.

**SECÇÃO III**  
**Resolução de Conflitos**

**ARTIGO 95.º**  
**(Arbitragem voluntária)**

1. Os conflitos emergentes do relacionamento comercial e contratual previsto no presente regulamento devem ser, preferencialmente, resolvidos através do recurso a sistemas de arbitragem voluntária, nos termos da Lei n.º 16/03, de 25 de Julho.

2. Para efeitos do disposto no número anterior, as entidades do SEP 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 contratos.

3. Ainda para efeitos do disposto no n.º 1, o IRSE pode promover, no quadro das suas competências específicas, a criação de centros de arbitragem.

4. Enquanto os centros de arbitragem referidos no número anterior não forem criados, a promoção do recurso ao processo de arbitragem voluntária faz-se nos termos da Lei n.º 16/03, de 25 de Julho.

**ARTIGO 96.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 pelo IRSE.

2. Através da mediação e da conciliação, o IRSE pode, respectivamente, recomendar a resolução do conflito e sugerir que a resolução do conflito seja obtida através da conciliação das posições das partes em relação ao conflito.

3. No âmbito dos procedimentos de resolução extrajudicial de conflitos, identificados no número anterior, a entidade do SEP responsável pelo objecto da reclamação deve dispo-

nibilizar ao IRSE, no prazo máximo de 20 dias úteis, as informações que lhe sejam solicitadas para a devida apreciação do conflito.

4. Sem prejuízo do disposto no número anterior, a não prestação, por ambas as partes em conflito, das informações necessárias e solicitadas, determina a cessação dos procedimentos de mediação ou conciliação iniciados.

5. As demais regras aplicáveis aos procedimentos de mediação e conciliação são as constantes do Regulamento de Mediação e Conciliação de Conflitos aprovado pelo IRSE.

6. A intervenção do IRSE através dos procedimentos descritos no presente artigo não suspende quaisquer prazos de recurso às instâncias judiciais e outras que se mostrem competentes.

### CAPÍTULO VIII Disposições Finais e Transitórias

#### ARTIGO 97.º (Sanções administrativas)

Sem prejuízo da responsabilidade civil, criminal e contratual a que houver lugar, a infracção ao disposto no presente regulamento é cominada nos termos do respectivo regime sancionatório.

#### ARTIGO 98.º (Pareceres interpretativos do IRSE)

1. As entidades do SEP podem solicitar ao IRSE pareceres interpretativos sobre a aplicação do presente regulamento.

2. Os pareceres emitidos nos termos do número anterior não têm carácter vinculativo.

3. As entidades que solicitarem os pareceres não estão obrigadas a seguir as orientações contidas nos mesmos, mas tal circunstância é levada em consideração no julgamento das decisões previstas na secção I do capítulo VII, quando estejam em causa matérias abrangidas pelos pareceres.

4. O disposto no número anterior não prejudica a prestação de informações às entidades interessadas, abrangidas pelo âmbito deste regulamento, designadamente aos consumidores.

#### ARTIGO 99.º (Normas transitórias)

1. Sem prejuízo do disposto nos números seguintes, as condições dos acordos previstos no presente regulamento, vigentes à data da sua entrada em vigor, mantêm-se em vigor até ao termo dos prazos neles previstos.

2. 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 pelos factos regulamentados pelo presente diploma.

#### ARTIGO 100.º (Norma remissiva)

Aos procedimentos administrativos previstos no presente regulamento, não especificamente, nele regulados, aplicam-se as disposições das normas do procedimento e da actividade administrativa.

#### ARTIGO 101.º (Fiscalização e aplicação do regulamento)

1. A fiscalização e a aplicação do cumprimento do disposto no presente regulamento é da competência do IRSE.

2. No âmbito da fiscalização do presente regulamento, o IRSE goza das prerrogativas que lhe são conferidas pelos seus estatutos aprovados pelo Decreto n.º 4/02, de 12 de Março.

#### ARTIGO 102.º (Aplicação do regime de tarifas e de preços)

As disposições que envolvam a aplicação do regime de tarifas e de preços, a estabelecer pelo IRSE no âmbito do Regulamento Tarifário, entram em vigor conjuntamente com aquele regime.

O Presidente da República, JOSÉ EDUARDO DOS SANTOS.