

## I. PADRÕES PARA A CONTINUIDADE DE SERVIÇO EM PORTUGAL CONTINENTAL

## A. PADRÕES GERAIS APLICÁVEIS ÀS INTERRUPÇÕES ACIDENTAIS LONGAS NAS REDES DE DISTRIBUIÇÃO EM MT E BT, POR ANO, PREVISTOS NO N.º 1 DO ARTIGO 20.º

Nível Tensão	Indicador	Zona Qualidade Serviço	Padrão
MT	SAIDI MT (horas)	A	2
		B	3
		C	4
	SAIFI MT (interrupção)	A	2
		B	3
		C	4
BT	SAIDI BT (horas)	A	2
		B	3
		C	5
	SAIFI BT (interrupção)	A	2
		B	3
		C	4

## B. PADRÕES INDIVIDUAIS APLICÁVEIS ÀS INTERRUPÇÕES ACIDENTAIS LONGAS NA REDE DE TRANSPORTE EM MAT, POR ANO E POR CLIENTE, PREVISTOS NO ARTIGO 24.º

Nível Tensão	Indicador	Padrão
MAT	N.º Interrupções	3
	Duração total interrupções (horas)	0,75

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

<b>Nível Tensão</b>	<b>Indicador</b>	<b>Zona Qualidade Serviço</b>	<b>Padrão</b>
AT	N.º Interrupções	A	6
		B	6
		C	6
	Duração total interrupções (horas)	A	3
		B	3
		C	3
MT	N.º Interrupções	A	8
		B	9
		C	12
	Duração total interrupções (horas)	A	4
		B	7
		C	10
BT	N.º Interrupções	A	10
		B	11
		C	15
	Duração total interrupções (horas)	A	6
		B	9
		C	14

## II. PADRÕES PARA A CONTINUIDADE DE SERVIÇO NA REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES (RAA)

### A. PADRÕES GERAIS APLICÁVEIS ÀS INTERRUPÇÕES ACIDENTAIS LONGAS NAS REDES DE DISTRIBUIÇÃO EM MT E BT NO CONJUNTO DAS ILHAS DA RAA, POR ANO, PREVISTOS NO N.º 1 DO ARTIGO 20.º

Nível Tensão	Indicador	Zona Qualidade Serviço	Padrão
MT	SAIDI MT (horas)	A	3
		B	4
		C	6
	SAIFI MT (interrupção)	A	4
		B	6
		C	10
BT	SAIDI BT (horas)	A	3
		B	5
		C	8
	SAIFI BT (interrupção)	A	4
		B	6
		C	10

- B. PADRÕES GERAIS APLICÁVEIS ÀS INTERRUPÇÕES ACIDENTAIS LONGAS NAS REDES DE DISTRIBUIÇÃO EM MT E BT EM CADA UMA DAS ILHAS DA RAA, POR ANO, PREVISTOS NO N.º 1 DO ARTIGO 20.º

Nível Tensão	Indicador	Zona Qualidade Serviço	Padrão
MT	SAIDI MT (horas)	A	3
		B	5
		C	9
	SAIFI MT (interrupção)	A	4
		B	8
		C	12
BT	SAIDI BT (horas)	A	4
		B	6
		C	10
	SAIFI BT (interrupção)	A	4
		B	9
		C	13

- C. PADRÕES INDIVIDUAIS APLICÁVEIS ÀS INTERRUPÇÕES ACIDENTAIS LONGAS NAS REDES DE TRANSPORTE EM AT, POR ANO E POR PONTO DE ENTREGA, PREVISTOS NO ARTIGO 24.º

Nível Tensão	Indicador	Padrão
AT	N.º Interrupções	7
	Duração total interrupções (horas)	3

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

Nível Tensão	Indicador	Zona Qualidade Serviço	Padrão
MT	N.º Interrupções	A	8
		B	13
		C	25
	Duração total interrupções (horas)	A	4
		B	7
		C	13
BT	N.º Interrupções	A	10
		B	16
		C	30
	Duração total interrupções (horas)	A	6
		B	9
		C	18

### III. PADRÕES PARA A CONTINUIDADE DE SERVIÇO NA REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA (RAM)

#### A. PADRÕES GERAIS APLICÁVEIS ÀS INTERRUPÇÕES ACIDENTAIS LONGAS NAS REDES DE DISTRIBUIÇÃO EM MT E BT NO CONJUNTO DAS ILHAS DA RAM, POR ANO, PREVISTOS NO N.º 1 DO ARTIGO 20.º

Nível Tensão	Indicador	Zona Qualidade Serviço	Padrão
MT	SAIDI MT (horas)	A	2
		B	3
		C	4
	SAIFI MT (interrupção)	A	2
		B	3
		C	4
BT	SAIDI BT (horas)	A	2
		B	3
		C	5
	SAIFI BT (interrupção)	A	2
		B	3
		C	4

**B. PADRÕES GERAIS APLICÁVEIS ÀS INTERRUPÇÕES ACIDENTAIS LONGAS NAS REDES DE DISTRIBUIÇÃO EM MT E BT NA ILHA DA MADEIRA, POR ANO, PREVISTOS NO N.º 1 DO ARTIGO 20.º**

Nível Tensão	Indicador	Zona Qualidade Serviço	Padrão
MT	SAIDI MT (horas)	A	2
		B	3
		C	4
	SAIFI MT (interrupção)	A	2
		B	3
		C	4
BT	SAIDI BT (horas)	A	2
		B	3
		C	5
	SAIFI BT (interrupção)	A	2
		B	3
		C	4

C. PADRÕES GERAIS APLICÁVEIS ÀS INTERRUPTÕES ACIDENTAIS LONGAS NAS REDES DE DISTRIBUIÇÃO EM MT E BT NA ILHA DO PORTO SANTO, POR ANO, PREVISTOS NO N.º 1 DO ARTIGO 20.º

Nível Tensão	Indicador	Zona Qualidade Serviço	Padrão
MT	SAIDI MT (horas)	A	2
		B	3
		C	5
	SAIFI MT (interrupção)	A	2
		B	5
		C	6
BT	SAIDI BT (horas)	A	2
		B	3
		C	5
	SAIFI BT (interrupção)	A	2
		B	5
		C	7

D. PADRÕES INDIVIDUAIS APLICÁVEIS ÀS INTERRUPTÕES ACIDENTAIS LONGAS NAS REDES DE TRANSPORTE EM AT, POR ANO E POR PONTO DE ENTREGA, PREVISTOS NO ARTIGO 24.º

Nível Tensão	Indicador	Padrão
AT	N.º Interrupções	6
	Duração total interrupções (horas)	2



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

Nível Tensão	Indicador	Zona Qualidade Serviço	Padrão
MT	N.º Interrupções	A	8
		B	9
		C	12
	Duração total interrupções (horas)	A	4
		B	7
		C	10
BT	N.º Interrupções	A	10
		B	11
		C	15
	Duração total interrupções (horas)	A	6
		B	9
		C	14

**IV. PARÂMETROS PARA CÁLCULO DAS COMPENSAÇÕES POR INCUMPRIMENTO DE PADRÕES DE CONTINUIDADE DE SERVIÇO, PREVISTOS NO ARTIGO 92.º**

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

**V. LIMIARES PARA CLASSIFICAÇÃO COMO INCIDENTE DE GRANDE IMPACTO, PREVISTOS NO ARTIGO 16.º**

1 - Energia não fornecida ou não distribuída superior a 50 MWh, no caso de Portugal continental.

2 - Energia não fornecida ou não distribuída superior a 0,15 MWh na ilha do Corvo, 5 MWh na ilha do Faial, 1,1 MWh na ilha das Flores, 1,5 MWh na ilha Graciosa, 4,5 MWh na ilha do Pico, 3 MWh na ilha de S. Jorge, 2 MWh na ilha de S. Maria e 10 MWh nas ilhas de S. Miguel e Terceira, no caso da Região Autónoma dos Açores.

3 - Energia não fornecida ou não distribuída superior a 10 MWh na ilha da Madeira e a 1 MWh na ilha de Porto Santo, no caso da Região Autónoma da Madeira.

**VI. PADRÕES PARA OS INDICADORES GERAIS DE QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL, PREVISTOS NOS ARTIGOS****ARTIGO 54.º, ARTIGO 55.º, ARTIGO 56.º, ARTIGO 59.º, ARTIGO 77.º E ARTIGO 83.º**

Referência	Tema	Padrão
Artigo 54.º	Atendimento telefónico para comunicação de avarias (setor elétrico)	85%
Artigo 55.º	Atendimento telefónico para comunicação de avarias e emergências (setor do gás)	85%
Artigo 56.º	Atendimento telefónico comercial	85%
Artigo 59.º	Pedidos de informação apresentados por escrito	90%
Artigo 77.º	Resposta a situações de emergência - ORT	80%
Artigo 77.º	Resposta a situações de emergência - ORD	85%
Artigo 83.º	Frequência da leitura de equipamentos de medição – Setor elétrico	92%
Artigo 83.º	Frequência da leitura de equipamentos de medição – Setor do gás	98%

**VII. VALORES DE COMPENSAÇÕES NO ÂMBITO DE OBRIGAÇÕES INDIVIDUAIS DE NATUREZA COMERCIAL**

1 - Valor de cada compensação por incumprimento de obrigações individuais de natureza comercial, previsto no n.º 1 do Artigo 93.º: 20 euros.

2 - Valor de cada compensação por incumprimento de obrigações individuais no âmbito de respostas a reclamações, previsto na alínea a) do n.º 2 -do Artigo 93.º: 20 euros.

3 - Valor de cada compensação por incumprimento de obrigações individuais no âmbito de respostas a reclamações, previsto na alínea b) do n.º 2 -do Artigo 93.º: 5 euros (no mínimo).

4 - Valor de cada compensação por incumprimento de obrigações individuais no âmbito dos serviços de ligações às redes e da construção dos elementos de ligação, previsto no Artigo 95.º: 20 euros.

**VIII. PREÇOS MÁXIMOS PARA VERIFICAÇÃO DA QUALIDADE DA ENERGIA, PREVISTOS NO ARTIGO 66.º**

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

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

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