

Handwritten initials in blue ink: "Ry" and a circled "P".

Parecer sobre

"PROPOSTA DE ALTERAÇÃO DO REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DO SECTOR DO GÁS NATURAL"

e

"MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇOS DO SGN"

A Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) foi criada pelo Decreto-Lei n.º 97/2002, de 12 de abril, que dispôs sobre a organização e funcionamento do Conselho Tarifário¹ (CT), na redação dada pelo Decreto-Lei N.º 84/2013, de 25 de junho "(...) *órgão consultivo específico para as funções da ERSE relativas a tarifas e preços.*"²

Ao Conselho Tarifário compete, através das suas secções especializadas - setor elétrico e gás natural emitir parecer sobre a aprovação e revisão dos regulamentos tarifários, bem como sobre a fixação de tarifas e preços, parecer este que é aprovado por maioria e não tem carácter vinculativo.

O Conselho de Administração da ERSE enviou ao Conselho Tarifário o documento contendo a "PROPOSTA DE ALTERAÇÃO DO REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DO SETOR DO GÁS NATURAL" e "PROPOSTA DE ALTERAÇÃO DO MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇOS DO SEN E GN"³

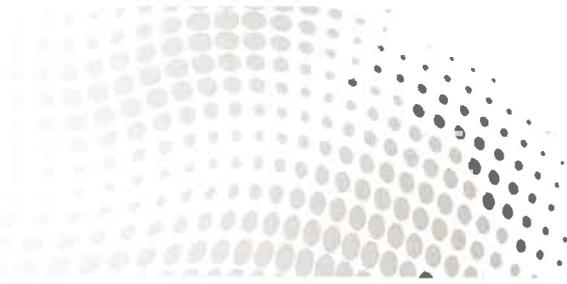
No período em que decorreu a elaboração do parecer foi realizada uma audiência Pública no dia 22 de junho de 2017.

Posto o que, a Secção do Setor do Gás Natural do Conselho Tarifário emite o seguinte Parecer:

¹ Doravante abreviado por CT.

² Cf. artigo 45º dos Estatutos anexos ao Decreto-Lei n.º 97/2002, de 12 de Abril.

³ Ref: E-Tecnicos/2017/527/PO/ec, de 17/maio/2017



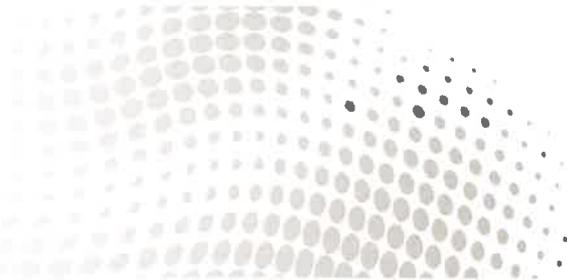
bc
P

I

GENERALIDADE

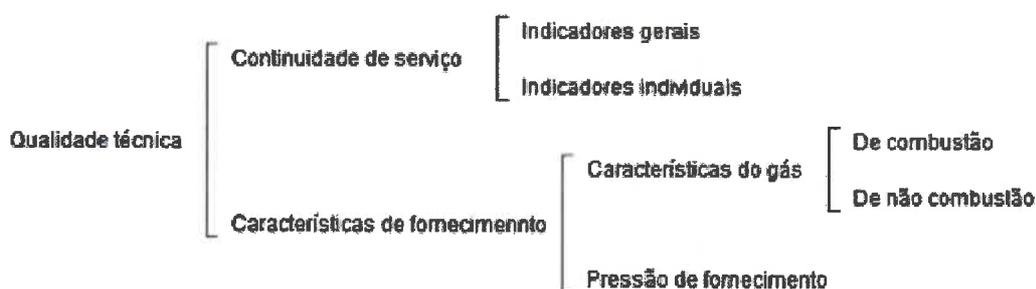
A. REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO (RQS)

- 1) O RQS tem por objeto estabelecer os padrões de qualidade de serviço de natureza técnica e comercial a que devem obedecer os serviços prestados no Sistema Nacional de Gás Natural.
- 2) O RQS estabelece as regras de avaliação e caracterização da qualidade do serviço de fornecimento de gás natural.
- 3) O RQS aplica-se aos clientes, aos comercializadores e aos operadores das infraestruturas do setor (operadores das redes de distribuição, operador da rede de transporte, operadores de armazenamento subterrâneo e operadores de terminal de receção, armazenamento e regaseificação de GNL).
- 4) O RQS estabelece regras com as quais se pretende garantir um nível mínimo de qualidade de serviço prestado aos clientes, nomeadamente, através de disposições relativas a:
 - a) Competências, responsabilidades e obrigações dos diferentes operadores e agentes envolvidos;
 - b) Indicadores e padrões de qualidade de serviço técnica e comercial;
 - c) Compensações a pagar aos clientes pelas empresas quando excedidos os padrões de qualidade definidos, assim como as compensações a pagar pelos clientes às empresas por incumprimento das suas obrigações;
 - d) Clientes com necessidades especiais e clientes prioritários.
- 5) Com o objetivo de monitorizar e aferir os níveis da qualidade de serviço prestados, o RQS é direcionado para duas vertentes específicas: a vertente técnica e a vertente comercial.
- 6) A vertente técnica refere-se a questões de fornecimento do gás natural tais como:
 - a) Continuidade de fornecimento (ex. número e duração das interrupções);
 - b) Características do gás natural fornecido (ex. poder calorífico, índice de Wobbe) e condições de fornecimento (ex. pressão).
- 7) Por outro lado, a vertente comercial refere-se ao relacionamento entre os operadores das redes de distribuição e comercializadores, incluindo os comercializadores de último recurso e os clientes (por exemplo, atendimento, informação e reclamações).



A.1. QUALIDADE DE SERVIÇO TÉCNICA

- 1) As disposições de qualidade técnica estão divididas em dois aspetos: a continuidade de serviço e as características do fornecimento do gás natural.



Fonte:ERSE

- 2) A qualidade de serviço técnica abrange o desempenho de todas as infraestruturas, o terminal de receção, armazenamento e regaseificação de GNL, o armazenamento subterrâneo, a rede de transporte, as redes de distribuição e as UAG, sendo avaliada através de indicadores gerais e indicadores individuais.
- 3) Os indicadores gerais destinam-se fundamentalmente a avaliar o desempenho global das diversas infraestruturas do sistema de gás natural.
- 4) Os indicadores individuais avaliam a qualidade do serviço prestado a cada um dos clientes individualmente.

A.1.1 CONTINUIDADE DE SERVIÇO

1) Indicadores gerais

O RQS estabelece indicadores gerais de qualidade de serviço para todos os operadores das infraestruturas do sistema de gás natural.

- a) A operação do terminal de receção, armazenamento e regaseificação de GNL deve permitir:
 - (i) A receção de GNL contratado pelos diversos agentes;

- (i) A injeção de gás natural na fase gasosa para a rede;
 - (ii) Carga de camiões cisterna com gás natural na fase líquida.
- b) Os indicadores gerais referentes à operação do terminal de receção, armazenamento e regaseificação de GNL, contemplam os seguintes três processos:
- (i) Os operadores de armazenamento subterrâneo são responsáveis por gerir os fluxos de gás natural, assegurando a sua interoperabilidade com a rede de transporte.
 - (ii) Em termos de qualidade de serviço prestada por estes operadores, é importante avaliar a gestão da receção de gás nas cavernas e a gestão de injeção de gás natural na rede. Os indicadores estabelecidos pelo RQS avaliam este processo.
 - (iii) A avaliação da continuidade de serviço da rede de transporte e das redes de distribuição está associada à ocorrência de interrupções de fornecimento e baseia-se na quantificação do número de interrupções e da sua duração.
 - (iv) Relativamente às interrupções de fornecimento, o RQS define o conceito e a forma de identificação de interrupção e as situações em que o fornecimento pode ser interrompido. Na caracterização das redes e do serviço prestado ao cliente, as interrupções devem ser diferenciadas, nomeadamente, de acordo com a sua previsibilidade (e conseqüente impacto da sua ocorrência na instalação do cliente) e a possibilidade de atuação do operador da rede, no sentido da interrupção poder ou não ser evitada. Assim, a classificação das interrupções traduz essa diferenciação. Cada uma das classes previstas no RQS indica se a interrupção é acidental ou prevista, e controlável ou não controlável.
 - (v) Para efeitos de aplicação do RQS consideram-se as interrupções verificadas nos pontos de ligação entre as infraestruturas exploradas por diferentes operadores e entre as redes e as instalações dos clientes.
- c) Indicadores gerais para a rede de transporte:
- (i) Número médio de interrupções por ponto de saída - quociente do número total de interrupções nos pontos de saída, durante determinado período, pelo número total dos pontos de saída, no fim do período considerado.
 - (ii) Duração média das interrupções por ponto de saída - quociente da soma das durações das interrupções nos pontos de saída, durante determinado período, pelo número total de pontos de saída existentes no fim do período considerado.

(iii) Duração média de interrupção - quociente da soma das durações das interrupções nos pontos de saída, pelo número total de interrupções nos pontos de saída, no período considerado.

d) Indicadores gerais para a rede de distribuição:

(i) Número médio de interrupções por cliente - quociente do número total de interrupções a clientes, durante determinado período, pelo número total de clientes existentes, no fim do período considerado.

(ii) Duração média das interrupções por cliente - quociente da soma das durações das interrupções nos clientes, durante determinado período, pelo número total de clientes existentes no fim do período considerado.

(iii) Duração média das interrupções - quociente da soma das durações das interrupções nos clientes, pelo número total de interrupções nos clientes no período considerado.

2) Indicadores individuais

O RQS estabelece indicadores individuais para a rede de distribuição que avaliam as interrupções sentidas pelos clientes individualmente:

a) Número de interrupções - Número de interrupções por cliente, durante determinado período;

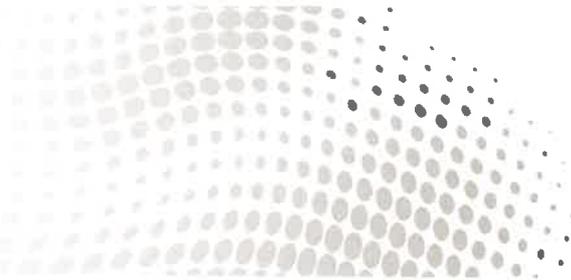
b) Duração das interrupções - Duração acumulada das interrupções, durante determinado período.

Os indicadores individuais devem ser determinados diferenciando as seguintes classes de interrupções:

- ✓ Interrupções previstas controláveis;
- ✓ Interrupções não controláveis;
- ✓ Interrupções acidentais controláveis.

3) Padrões de qualidade de serviço técnico

Para além do cálculo dos indicadores gerais de continuidade de serviço, os operadores das redes de distribuição devem cumprir um nível de qualidade de serviço mínimo estabelecido por padrões.



B
P

O RQS estabelece padrões para os indicadores gerais "Número médio de interrupções por cliente" e "Duração média das interrupções", considerando a classificação das interrupções, apresentados no quadro seguinte:

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

Fonte: ERSE

Os padrões apresentados aplicam-se aos operadores das redes de distribuição com mais de 100 000 clientes no ano gás anterior ao ano gás a que se referem.

A.1.2. CARACTERÍSTICAS DO FORNECIMENTO DE GÁS NATURAL

O RQS define as características do gás natural e a pressão de fornecimento, bem como as metodologias de verificação destas duas especificações do fornecimento.

A.2. QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL

A qualidade de serviço comercial, prestada aos clientes pelas empresas, quer sejam operadores de rede ou comercializadores, abrange uma série de temas como a rapidez de atendimento, a resposta a solicitações diversas, a leitura de contadores ou a avaliação da satisfação dos clientes.

B. RELATÓRIO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DO ANO 2015

- 1) A qualidade de serviço como instrumento essencial para a avaliação do desempenho das empresas, constitui também um fator essencial nas opções de consumo e para a competitividade das empresas.
- 2) No último relatório de Qualidade de Serviço do SNGN publicado pela ERSE, referente ao ano de 2015, verifica-se um bom desempenho geral por parte das empresas. No entanto, ressalva-se que, no momento da presente consulta, se desconhece ainda a avaliação da qualidade de serviço referente a 2016, o que reforça a necessidade de adequação das datas de publicação dos

relatórios, nomeadamente para a sua consideração na apreciação da proposta anual de Tarifas e Proveitos Permitidos.

- 3) Cumpre ao CT salientar os seguintes aspetos decorrentes da análise do último relatório publicado pela ERSE:

QUALIDADE TÉCNICA:

I – CONTINUIDADE DE SERVIÇO

- a) Não se verificou qualquer interrupção do serviço na rede de transporte, o que representa uma melhoria, dado que em 2014 se registou uma interrupção;
- b) Na rede de distribuição não se registaram interrupções em cinco dos onze distribuidores, sendo que, 68% das interrupções foram consideradas não controláveis acidentais.

II- CARACTERÍSTICAS DO GÁS NATURAL

Verificou-se que em 2015 foram respeitados todos os limites regulamentares aplicáveis às características do GN.

III- PRESSÃO DO FORNECIMENTO

A monitorização da pressão de fornecimento ocorreu em 353 pontos da rede de distribuição, e embora se tenham verificado incumprimentos pontuais, os ORDs referiram não se terem registado consequências para os consumidores.

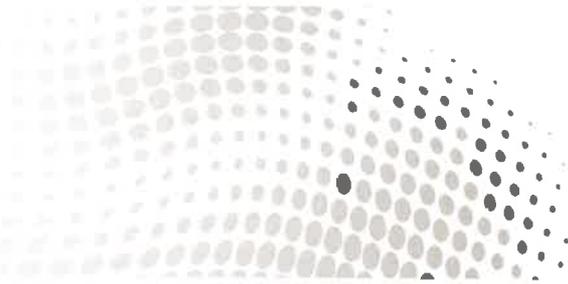
QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL:

I- ATIVAÇÃO DO FORNECIMENTO

O tempo médio de ativação do fornecimento continua a respeitar o limite de três dias úteis, registando-se cinco incumprimentos por cada dez mil agendamentos, o que consubstancia uma redução face a 2014, em que se registaram oito incumprimentos, também, por cada dez mil agendamentos.

II – ATENDIMENTO PRESENCIAL

- a) Registaram-se desempenhos negativos no que respeita ao indicador de avaliação do atendimento presencial, uma vez que foi ultrapassado, em três centros de atendimento presencial, o tempo médio de espera de 20 minutos. No entanto, a maioria das empresas teve um desempenho que respeitou este indicador;



- b) Verifica-se que em 2015 a percentagem global de atendimentos monitorizados não atingiu 40% do total dos atendimentos, tal como exige o RQS.

III – ATENDIMENTO TELEFÓNICO (CALL CENTER)

Regista-se um aumento dos tempos de espera no que toca ao atendimento telefónico comercial face ao ano anterior, sendo que o tempo médio de espera para o contacto posterior com o cliente (2,7 dias úteis) foi superior ao limite regularmente estabelecido (2 dias úteis).

IV – ATENDIMENTO TELEFÓNICO DE AVARIAS E EMERGÊNCIAS

Todas as empresas cumpriram os indicadores exigidos, registando-se melhorias no tempo de espera e na percentagem de desistências.

V – COMUNICAÇÃO DE LEITURAS

Regista-se o cumprimento global dos indicadores de eficácia na comunicação de leituras, o que consubstancia uma melhoria global face a 2014.

VI – VISITAS COMBINADAS

O número de incumprimentos dos ORDs por cada mil agendamentos foi de 1,1 em 2015, o que consubstancia uma melhoria face ao ano anterior em que se registou o valor de 2,3.

VII – FREQUÊNCIA DE LEITURA DE CONTADORES

Regista-se que a maioria das empresas cumpriu o desempenho mínimo exigido, no entanto, o número de estimativas por cada mil leituras reais aumentou face ao ano anterior.

VIII – RESPOSTA A RECLAMAÇÕES

O tempo médio de resposta a reclamações foi, globalmente, de 13 dias úteis, a taxa de incumprimento foi de 20% e a percentagem de compensações pagas foi de 52%.

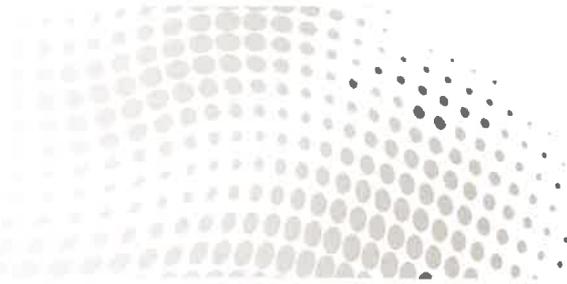
IX – RESPOSTA A PEDIDOS DE INFORMAÇÕES

No âmbito das obrigações do atendimento por *call-centers* aplicáveis à resposta a pedidos de informação apresentados telefonicamente (prazo de três dias úteis para resposta ao cliente), a análise ao desempenho das empresas é negativa, excetuando a EDP Gás Universal. Regista a ERSE que tem acompanhado esta situação e solicitado às empresas que procedam a melhorias.

- 4) Conclui o CT, no que respeita à qualidade técnica, a apreciação global é positiva, destacando-se melhorias face a 2014.
- 5) Quanto à qualidade de serviço comercial, embora se registem alguns progressos, registam-se várias situações de incumprimentos dos padrões exigidos, o que denota uma pertinente necessidade de aperfeiçoamento nesta vertente da qualidade de serviço.
- 6) A atual proposta tem como objetivo, entre outros, aprofundar as exigências respeitantes à qualidade de serviço comercial, o que o CT considera positivo, uma vez que é nesta matéria que se regista um desempenho mais negativo por parte das empresas.
- 7) Por outro lado, uma vez que a atual proposta consubstancia a harmonização do RQS para o SGN e para o SEN num mesmo documento, considera o CT que esta opção vai ao encontro da recomendação anteriormente efetuada no seu parecer: *“o anunciado processo de revisão regulamentar da qualidade de serviço deverá visar a introdução de alterações no plano da articulação entre os setores do gás natural e da eletricidade que permitirão uma avaliação conjunta dos mesmos”*.

C. GRUPO DE ACOMPANHAMENTO

- 1) O RQS do setor elétrico, em vigor desde 1 de janeiro de 2014, estabelece no artigo 69.º a constituição do grupo de acompanhamento do RQS. O objetivo fundamental deste grupo é contribuir para o aprofundamento da regulação e regulamentação de matérias de qualidade de serviço. Este grupo tem como competências:
 - a) O acompanhamento das disposições estabelecidas no RQS e nas normas complementares, nomeadamente no Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço;
 - b) A recolha de contributos para futuros processos de revisão regulamentar;
 - c) A harmonização das práticas adotadas pelas diferentes entidades.
- 2) Reconhece o CT a importância da existência e funcionamento deste Grupo de Acompanhamento na identificação de situações e matérias que devam ser objeto de correção em sede de revisão regulamentar, bem como no cumprimento das normas existentes pelas entidades nele representadas.
- 3) O CT regista positivamente o alargamento do Grupo de Acompanhamento ao setor do GN, instando a ERSE a promover a sua operacionalização de forma célere.



Nj
P

D. RQS COMUM AOS SEN e SNGN

- 1) O CT regista que um dos principais objetivos do processo de revisão regulamentar é a uniformização de normas transversais ao setor elétrico e ao setor do gás natural, o que se materializa na fusão dos RQS da eletricidade e do gás natural.
- 2) Considerando que, inequivocamente:
 - a) Há muitos paralelismos ao nível, por exemplo, das regras de contratação, faturação e informação;
 - b) Os fornecimentos duais (eletricidade e gás natural) atingiram um número significativo (e já constituem, hoje, um importante fator de dinamização do mercado retalhista).
- 3) Acresce que, na sequência da revisão legislativa do setor energético ocorrida em 2012, nomeadamente com a aprovação do Decreto-Lei nº 212/2012, de 25 de setembro, a aprovação do regulamento de qualidade de serviço do SEN passou para a esfera de competência da ERSE (anteriormente na DGEG), como ocorria já com o SNGN, o que mais aproximou o enquadramento em que os dois setores operam.
- 4) Entende o CT como fator positivo, a atribuição da competência para a aprovação e publicação destes regulamentos numa única entidade, que articule os conceitos, conteúdos, indicadores e reporte de informação.
- 5) O CT acolhe, sem objeções, a proposta da ERSE colocada à discussão pública, uma vez que uma harmonização mais profunda das regras aplicáveis nos dois setores pode ser fonte, quer de eficiência, quer de melhoria do relacionamento entre consumidores e comercializadores.
- 6) De qualquer forma, o CT não pode deixar de sublinhar que, apesar dos pontos em comum, importa que a ERSE não deixe de atender às especificidades de cada um dos setores e à separação por setor da monitorização e reporte, porque, não o fazendo, comprometerá a bondade da sua proposta.
- 7) Entende também o CT a necessidade de que fique bem patente no documento as partes comuns aos dois setores, normalmente associadas à qualidade do serviço comercial, e as partes aplicáveis a cada setor em particular, mais associadas à vertente da qualidade técnica, como forma de colmatar a crescente complexidade e dimensão do documento.
- 8) No sentido do ponto anterior, o CT reconhece a adequação da metodologia seguida pela ERSE na organização do Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço, documento de características marcadamente técnicas, ao identificar claramente os que dizem respeito ao SNGN ou ao SEN, o que permitirá, quando se verificar alguma necessidade de alteração, um processo mais simplificado de análise e decisão, recorrendo aos *stakeholders* de cada setor com interesse específico na matéria em revisão.

- 9) O CT reconhece vantagens significativas na regulamentação das matérias de qualidade de serviço de energia elétrica e gás natural através de um regulamento de serviço comum aos dois setores, até porque a experiência tem demonstrado que os temas do atendimento presencial ou da resposta a reclamações são comuns, não fazendo sentido a existência de regras distintas para situações semelhantes entre setores.
- 10) Outra razão que valoriza a opção agora apresentada de harmonização dos RQS e que o CT regista, prende-se com o desenvolvimento dos mercados de eletricidade e gás natural e o aparecimento de novas ofertas, nomeadamente as ofertas duais (GN e eletricidade) que levantam novas questões e para as quais os atuais RQS são omissos e que desta forma poderão ser melhor salvaguardadas.
- 11) Em conclusão, o CT não identifica desvantagens claras capazes de justificar objeção à uniformização de normas, no pressuposto de que serão respeitadas as especificidades próprias de cada setor.

E. MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇOS DO SEN E GN

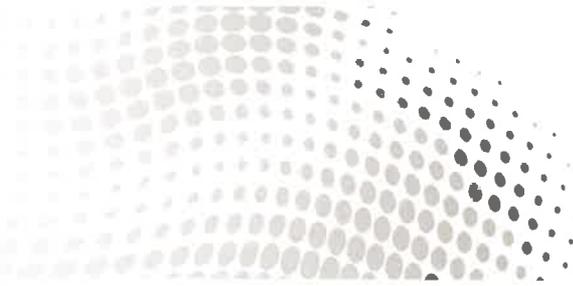
Sem prejuízo da emissão de um manual único de procedimentos para a qualidade de serviço, para o SEN e para o SNGN, coerente com a fusão dos dois regulamentos para estes setores, o CT regista positivamente a elaboração de procedimentos perfeitamente destacados para os dois setores, o que permite a sua análise separada pelos interessados, bem como facilita eventuais revisões futuras que apenas incidam sobre um dos setores.

II

ESPECIALIDADE

1. EVOLUÇÃO DA QS E BENCHMARKING DO ESTADO ATUAL

- a) O CT entende como relevante recomendar à ERSE que os Relatórios de Qualidade de Serviço do SNGN, do ano n-2, sejam publicados previamente à apresentação da Proposta de Tarifas e Preços do GN, de modo a que seja possível aperceber a relação custo/benefício deste importante vetor de avaliação.
- b) A outro nível, o CT recomenda a realização de estudos de *Benchmark* da Qualidade de Serviço no SNGN, que atenda às diferenças de maturidade dos mercados comparados, dimensão dos operadores e comercializadores, grau de liberalização atingido e nível de concorrência, comparando aquilo que efetivamente é comparável, incluindo se possível uma avaliação do binómio custo/qualidade de serviço para níveis similares.
- c) Sem prejuízo do anterior, tendo quase sempre, de um modo direto ou indireto, o aumento dos níveis de exigência de Qualidade de Serviço impacto na fatura final dos consumidores, o



equilíbrio entre custo e benefício deverá ser cuidadosamente avaliado e para isso a realização deste estudo comparativo será seguramente a peça fundamental.

2. IDENTIFICAÇÃO DE ASPECTOS A CORRIGIR

a) Tendência de agrupamento dos setores

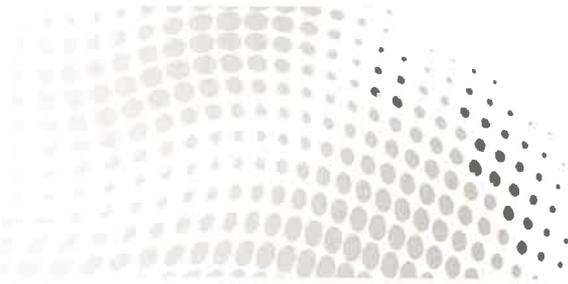
- i) Entende o CT que a união dos dois regulamentos de qualidade de serviço do setor de energia elétrica e do setor do gás natural não devem conduzir a uma análise conjunta dos dois setores em termos de análise de desempenho, sob pena de se camuflar fragilidades de um determinado setor por dispersão da informação.
- ii) Esta separação é ainda mais relevante quando se analisa a componente técnica, que é muito distinta nos dois setores e que deve ser sempre realizada compreendendo a complexidade de cada setor.

b) Análise de reclamações

- i. Reconhecendo que as reclamações dos clientes são uma fonte fidedigna de informação relativa à satisfação percebido pelo consumidor final, considera-se importante que haja uma separação clara entre as reclamações do setor de energia elétrica, do setor do gás natural e das opções duais. Só separando os indicadores se poderá ter a perceção efetiva da qualidade de serviço prestada num determinado setor.
- ii. O RQS do setor do gás natural, relativo ao ano 2015, vem mostrar esta fragilidade, tendo-se notado que alguns comercializadores apenas apresentam esta informação consolidada.
- iii. Considera-se também importante uma análise mais aprofundada dos temas que originaram as reclamações, para que se possa compreender quais as principais fragilidades e se possam monitorizar as ações concretas levadas a cabo pelos diferentes operadores e comercializadores com vista à melhoria da qualidade de serviço efetivamente prestada.
- iv. O CT recomenda por isso, que a ERSE promova uma maior separação e transparência na informação prestada sobre as reclamações apresentadas.

c) Remoção do tema de mudança de comercializador das disposições regulamentares de qualidade de serviço

- i) Da análise ao relatório de QS do setor do gás natural, relativo ao ano 2015, nota-se que o tema “contratação” é o segundo principal motivo de reclamação, sendo que 27% das reclamações registadas em 2015 e 13% das registadas em 2014 visavam este tema.



h
P

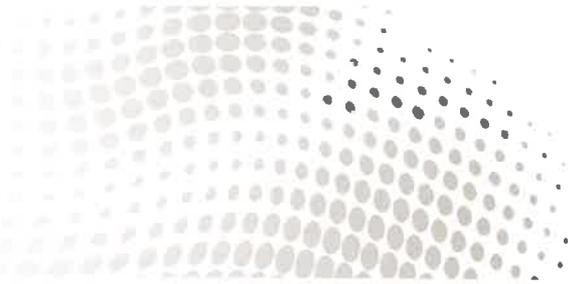
- ii) Acresce que, com a alteração e introdução de um novo operador de mudança de comercializador, comum aos dois setores, iremos atravessar um período de nova adaptação que poderá originar perturbações na qualidade de serviço percecionada pelos consumidores.
- iii) Sendo um tema tão sensível, o CT recomenda que, nesta fase, não só o tema se mantenha no regulamento de qualidade de serviço, como seja reforçada a sua importância face ao impacto que um novo operador pode ter na qualidade de serviço, em especial relativamente à definição de indicadores de medição de tempos de resposta.

3. PRÁTICAS COMERCIAIS

- a) O CT é conhecedor de que, quer os consumidores domésticos, quer os consumidores empresariais, são, por vezes, alvo de práticas comerciais agressivas que não contribuem, nem para a boa imagem dos comercializadores, nem para um relacionamento sã entre estes e os consumidores em geral.
- b) Práticas comerciais agressivas são, para o CT, motivo de preocupação porque comprometem o sucesso e a credibilidade do processo de liberalização em curso, especialmente quando aliadas à iliteracia energética, à infoexclusão de muitos clientes e à dificuldade de perceção de algumas propostas apresentadas; importa, portanto, que a ERSE, dentro do quadro legal em vigor, atue, preferencialmente de forma preventiva, nos segmentos dos clientes domésticos e das PME's.
- c) Neste sentido, o CT considera que a ERSE, embora já tenha demonstrado preocupação com a ocorrência destas práticas através da campanha informativa que lançou no passado Dia Mundial da Energia (29/05/2017; iniciativa "Alerta Más Práticas"), deverá ir mais longe no seu esforço de combate à realidade em apreço.
- d) Por outro lado, algumas das propostas comerciais apresentadas a consumidores carecem de clareza e de objetividade, pelo que este tema deverá ser, também, devidamente acompanhado pela ERSE.

4. AUDITORIAS TEMÁTICAS

- a) A proposta da ERSE de realizar auditorias temáticas merece a concordância do CT dado que permitirá aprofundar a análise da qualidade de serviço prestada pelos vários operadores, nos seus diversos aspetos.
- b) No entanto a ERSE deverá garantir que num período alargado de tempo, são cobertos todos os temas auditáveis, de forma a garantir monitorização da totalidade dos temas do RQS.



- c) Deste modo, o CT recomenda que seja estabelecido com alguma antecedência, programas das auditorias, de modo a permitir uma maior clareza e evidenciação da abrangência das matérias tratadas.

5. INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO

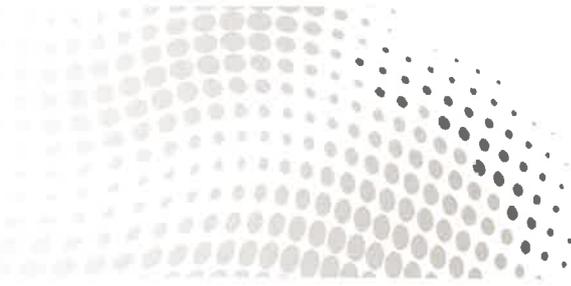
O CT reconhece o enorme esforço que esta proposta de alteração dos RQS vem trazer relativamente aos temas relacionados com a comunicação com os clientes, no sentido de beneficiar genericamente todos os consumidores, nomeadamente:

a. Meios de Atendimento

- (i) O CT reconhece vantagens na harmonização das condições gerais relativas aos meios de atendimento obrigatórios, assim como a clarificação de que o relacionamento com o cliente é da responsabilidade dos comercializadores.
- (ii) Relativamente aos atendimentos presenciais a manutenção do indicador e harmonização e clarificação dos aspetos de cálculo, clarificação das condições de partilha de centros de atendimento e tipificação de atendimentos (eletricidade, gás natural, dual e outros), parecem ser escolhas acertadas na sistematização e aferição da qualidade de serviço.
- (iii) O CT considera positiva esta revisão do RQS, no caso de grupos integrados, com centros de atendimento conjuntos de ORDs e Comercializadores, nomeadamente no aprofundamento da separação de imagem e independência operacional entre as empresas envolvidas, por forma a garantir a transparência ao cliente do serviço/empresa a que se está a dirigir, e a rastreabilidade dos procedimentos.

b. Atendimento Telefónico

- (i) O CT regista a introdução de padrão para o atendimento telefónico de âmbito comercial, único para ambos os setores, mantendo-se o indicador (quociente entre o número de chamadas com tempo de espera até 60 segundos e o número total de chamadas) em vigor.
- (ii) O CT regista também a preocupação conferida a toda a informação relativa à comunicação de leituras, nomeadamente, os canais utilizados, as leituras totais, as comunicadas automaticamente e as corretamente comunicadas.



Ry
P

c. Pedidos de Informação e Reclamações

- i) O CT reconhece também o esforço na introdução de alterações nos temas relativos aos pedidos de informação e reclamações, destacando que os mesmos fazem impender sobre os comercializadores maiores responsabilidades nestas matérias.
- ii) O CT destaca a este propósito algumas das alterações mais importantes:
 - o Manutenção das definições de pedido de informação e reclamação, tema que ganha agora maior pertinência, porquanto a proposta de alteração dos RQS vem impender sobre o regime das reclamações especificidades próprias e compensações;
 - o Para as reclamações os comercializadores ficam agora sujeitos a um prazo de resposta até 15 dias uteis, sendo definida uma compensação mínima de 5€, cujo pagamento é sempre devido em caso de incumprimento.
 - o Para os pedidos de informação mantém-se a avaliação através de um indicador geral relativo ao tempo de resposta e é proposto um padrão para ORD, CUR(R) e comercializadores de 90%.
 - o Regista-se uma proposta de diminuição do nível mínimo do desempenho requerido aos ORDs, do sector do gás natural de 98% para 90%, que no entendimento do CT não se encontra suficientemente fundamentada.
- iii) O CT recomenda que a ERSE monitorize os eventuais impactos do alargamento destas obrigações aos comercializadores em regime livre, nomeadamente no que respeita à diferenciação de ofertas comerciais e à dinamização do mercado.
- iv) A revisão do regulamento recomenda a discriminação de reclamações entre atividades de transporte e de Gestor Técnico e Global do Sistema (GTG). Neste quadro e no sentido de simplificar o tratamento da informação, o CT não pode deixar de recomendar a manutenção de um único ponto de contacto que tem evidenciado vantagens para os agentes de mercado. De facto, não deve exigir-se que o utilizador/cliente ou consumidor consiga classificar a sua questão entre uma responsabilidade do GTG, ou uma responsabilidade de um dos operadores de alta-pressão que este representa no seu relacionamento no quadro da sua atividade e dos regulamentos em vigor.
- v) O CT recomenda que a ERSE monitorize os eventuais impactos do alargamento destas obrigações aos comercializadores em regime livre, nomeadamente no que respeita à diferenciação de ofertas comerciais e à dinamização do mercado.

6. INDICADORES GERAIS PARA O TERMINAL DE RECEÇÃO, ARMAZENAMENTO E REGASEIFICAÇÃO DE GNL (TGNL)

- a) Foram introduzidos novos indicadores no TGNL: Tempo médio de carga de navios e situações de pagamento por atrasos na carga (reporte trimestral) e eliminados os indicadores do cumprimento de nomeações por parte dos operadores do terminal e do armazenamento subterrâneo.
- b) O CT reconhece que as operações de carga deverão passar a ter um indicador semelhante ao de descarga. No entanto, o serviço de carga de navios tem um conjunto de limitações técnicas que dependem das características do navio e sua compatibilidade com o terminal, e de limitações de disponibilidade para a prestação deste serviço.
- c) Neste quadro, o CT recomenda que as regras comerciais para a carga de navios reflitam as condições prioritárias do serviço de descarga não se devendo aplicar cláusulas de pagamento por atraso ou que estas reflitam as condições específicas em que foram acordadas e que a definir-se um indicador ele reflita o caudal (quantidade/tempo) e não um tempo médio por carga.
- d) Quanto à exclusão dos indicadores de cumprimento das nomeações para o TGNL e Armazenamento Subterrâneo (AS) considera o CT adequado uma vez que estas são garantidas à partida pelo Gestor de Sistema.

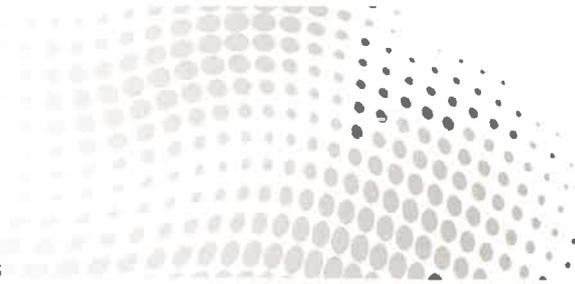
7. INTERAÇÃO ENTRE COMERCIALIZADORES E OPERADORES DE REDE

- a) Também nesta matéria o CT reconhece o esforço no sentido de serem encontradas soluções que visem a celeridade, coordenação e partilha de responsabilidades no sentido de melhorar o relacionamento comercial com o cliente.
- b) Neste sentido, o CT destaca a aplicação de prazos e obrigações para o ORD (prazo para a realização dos serviços) e para os comercializadores e CUR(R) - prazo para a solicitação da realização do serviço ao ORD- em relação aos serviços que exigem coordenação entre estas entidades.

8. ATIVAÇÃO DE FORNECIMENTO

Nesta matéria são propostas as seguintes medidas:

- a) Harmonização do conceito de ativação do fornecimento para os dois sectores.
- b) Definição do prazo de 3 dias úteis para o agendamento da ativação (o Incumprimento do prazo implica dever de compensação ao cliente).



B.
P.

- c) Definição para os comercializadores e CURRs do prazo de 1 dia útil para comunicar ao ORD as solicitações (incumprimento do prazo implica dever de compensação ao cliente).

Para prevenir algum aumento potencial de conflitualidade associada ao cumprimento destes prazos, o CT recomenda que sejam definidos procedimentos claros de comunicação entre os interessados, bem como a metodologia de monitorização do cumprimento das obrigações.

9. DESATIVAÇÃO DO FORNECIMENTO

- a) A proposta de revisão do RQS não permite ultrapassar as questões omissas quanto às ações e implicações associadas à desativação do fornecimento:
- i) Definição para os ORD o prazo de 3 dias úteis, para o agendamento da desativação (incumprimento do prazo implica dever de compensação ao cliente).
 - ii) Definição para os comercializadores e CURRs do prazo de 1 dia útil para comunicar ao ORD as solicitações (incumprimento do prazo implica dever de compensação ao cliente).
- b) Adicionalmente, o CT nota que existem novas disposições, cujos impactos ficam por clarificar:
- i) Impactos financeiros nos custos de operação do ORDs, pela diminuição do período em que ocorre interrupção da contagem do prazo (reduzida para o período 02-06h).
 - ii) Clarificação sobre a responsabilidade pelos custos de energia, no caso do ORD não cumprir com a data solicitada pelo comercializador e ocorrer consumo após esta.

10. RESTABELECIMENTO DO FORNECIMENTO

- a) Como alteração relevante ao atual clausulado, o CT regista que os comercializadores e CURRs deverão informar o ORD da cessação do motivo que levou à interrupção, 30 minutos após dela terem conhecimento.
- b) O CT realça que este prazo - nomeadamente em pagamentos por transferência bancária ou em multibanco - não ocorre imediatamente após a ação do cliente, pelo que a redação adotada não deverá criar expectativas desajustadas.
- c) Não resultando claro como será realizada a monitorização deste prazo, nomeadamente em função do tipo de pagamento utilizado, o CT recomenda que sejam clarificados os procedimentos a aplicar.
- d) Identicamente ao ponto anterior, considera-se que deverá ser clarificado o impacto financeiro nos custos de operação dos ORDs, pela diminuição do período em que ocorre interrupção da contagem do prazo (reduzida para o período 02-06h).

- e) Pela profundidade das alterações agora propostas, o CT recomenda finalmente à ERSE a realização de um estudo de avaliação da satisfação dos clientes, para que este instrumento possibilite a avaliação da satisfação dos clientes, não apenas numa perspetiva de obtenção de informação para a gestão interna das empresas, mas também numa visão mais alargada e incorporada dos setores do GN e da eletricidade.
- f) Adicionalmente, e no seguimento de recomendações já expressas noutros Pareceres, o CT recomenda que a ERSE monitorize de perto a realidade dos CURRs, considerando que a manutenção dos requisitos de qualidade de serviço aos níveis que têm sido praticados - objetivo com o qual o CT concorda - obrigam à manutenção de uma estrutura de custos fixos, independente do número de clientes ainda fornecidos por estas empresas e que, previsivelmente, continuarão a diminuir.

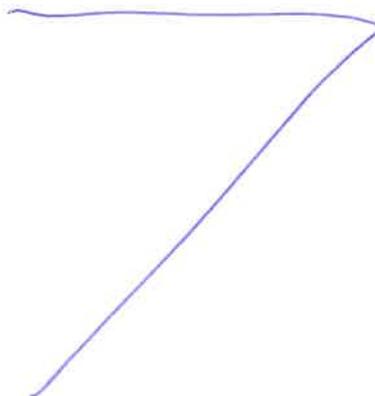
11. EVENTOS EXCECIONAIS

- a) O CT recomenda que seja considerado na regulamentação para o setor do gás natural o conceito de evento excecional à semelhança do que foi estabelecido para a eletricidade (evento de grande impacto na regulamentação elétrica) assegurando a consistência entre o RQS e o Código de rede Europeu de Interoperabilidade (NC INT).
- b) O “Evento excecional” tem uma definição própria no âmbito do NC INT e estabelece obrigações para o ORT relativamente à informação a disponibilizar aos utilizadores da rede relativamente a eventos excecionais que afetem as interligações (art.º 10.º): *«Evento excecional, qualquer ocorrência imprevista que não seja razoavelmente controlável ou evitável e possa causar reduções de capacidade por um período limitado, afetando assim a quantidade ou a qualidade do gás num determinado ponto de interligação, com possíveis consequências nas interações entre os operadores de redes de transporte, bem como entre operadores de redes de transporte e os utilizadores das redes»*.

III

CONCLUSÕES

O Conselho Tarifário considera que, na proposta apresentada pela ERSE, deverão ser tidas em conta as recomendações constantes deste Parecer.



Em 3 de julho de 2017, o parecer que antecede teve a seguinte votação:

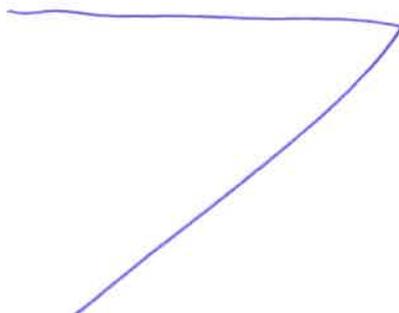
NOME E ENTIDADE REPRESENTADA	VOTAÇÃO NA GLOBALIDADE			VOTAÇÃO NA ESPECIALIDADE		
	FAVOR	CONTRA	ABSTENÇÃO	FAVOR	CONTRA	ABSTENÇÃO
Eng.º Demétrio Alves Representante da Associação Nacional de Municípios Portugueses (ANMP)			Anexo 1			Anexo 1
Dr. Luís Plisco Representante de associações de defesa do consumidor de carater genérico -DECO	Anexo 2			Anexo 2		
Dr. Carlos Chagas Representante de associações de defesa do consumidor de carater genérico -UGC	Anexo 3			Anexo 3		
Dr.ª Carolina Gouveia Representante de associações de defesa do consumidor de carater genérico -DECO	Anexo 4			Anexo 4		
Dr. João Alcobia Representante de associações de defesa do consumidor de carater genérico -DECO	Anexo 5			Anexo 5		
Dr. Eduardo Quinta Nova Representante de associações de defesa do consumidor de carater genérico -UGC	Anexo 3			Anexo 3		
Sr. José Maurício Representante de associações de defesa do consumidor de carater genérico -UGC	Anexo 3			Anexo 3		
Eng.ª Teresa Marques Representante das associações que tenham como associados consumidores de gás natural com consumos anuais superiores a 10 000m³. (CIP)	Anexo 6			Anexo 6		
Eng.º Celso Pedreiras Representante das associações que tenham como associados consumidores de gás natural com consumos anuais superiores a 10 000m³. (CIP)	Anexo 6			Anexo 6		
Dr. Paulo Rosa Representante das associações que tenham como associados consumidores de gás natural com consumos anuais superiores a 10 000m³. (CIP)	Anexo 6			Anexo 6		
Eng.º Pedro Furtado Representante da entidade concessionária da Rede Nacional de Transporte de GN (REN)	Anexo 7			Anexo 7		
Dr.ª Paula Almeida Representante das entidades concessionárias das atividades de receção, armazenagem e regaseificação de gás natural liquefeito - (GNL) (REN Atlântico)	Anexo 8			Anexo 8		
Dra. Patrícia Carolino Representante da Direcção- Geral do Consumidor - (DGC)	Ⓟ			Ⓟ		

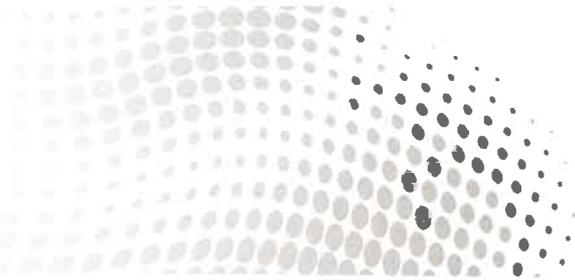
Rj
P

NOME E ENTIDADE REPRESENTADA	VOTAÇÃO NA GLOBALIDADE			VOTAÇÃO NA ESPECIALIDADE		
	FAVOR	CONTRA	ABSTENÇÃO	FAVOR	CONTRA	ABSTENÇÃO
Eng.º Jorge Lúcio Representante das entidades concessionárias das atividades de armazenamento de gás natural (Transgás Armazenagem)	Anexo 9			Anexo 9		
Eng.º Nuno Fitas Mendes Representante das entidades concessionárias das redes de distribuição regional de gás natural (Portgás)	Anexo 10			Anexo 10		
Dr. Nuno Moreira Representante das entidades titulares de licença de distribuição de gás em regime de serviço público. (Sonorgás)	—	—	—	—	—	—
Dr. José Saldanha Bento Representante do comercializador de último recurso grossista de gás natural (Transgás)	Anexo 11			Anexo 11		
Eng.º Ana Teixeira Pinto Representante dos comercializadores de último recurso retalhistas de gás natural (EDP SU)	Anexo 12			Anexo 12		
Dr. Ricardo Emílio Representante dos comercializadores de gás natural em regime livre (Endesa)	Anexo 13			Anexo 13		
TOTAL						

	VOTAÇÃO NA GLOBALIDADE		VOTAÇÃO NA ESPECIALIDADE		VOTO DE QUALIDADE	
	FAVOR	CONTRA	FAVOR	CONTRA	FAVOR	CONTRA
Eng.ª Manuela Moniz Presidente do Conselho Tarifário nos termos do Decreto-Lei n.º 84/2013, de 25 de junho	<i>Manuela Moniz</i>	<i>Manuela Moniz</i>	<i>Manuela Moniz</i>	—	—	—

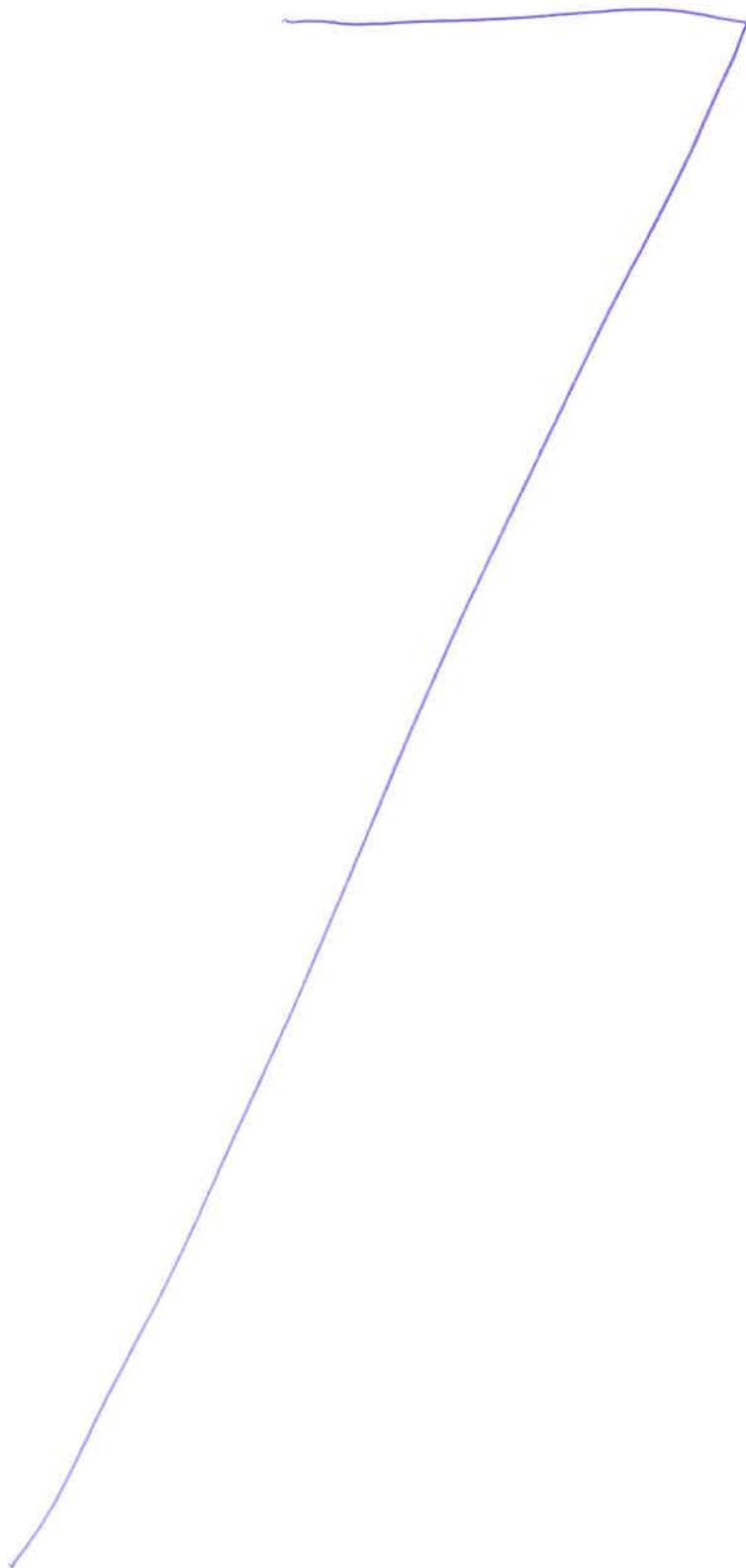
tendo sido APROVADO POR MAIORIA, COM UMA ABSTENÇÃO CONFORME DECLARAÇÃO ANEXA.





Bj
P

O parecer que antecede tem TRINTA e TRÊS folhas, incluindo as destinadas à votação e assinatura dos membros do conselho tarifário e integra ainda TRÊZE anexos, contendo sentidos de voto e declarações de voto.



P
R

2017,AML,I,D,3 | 03-07-2017 | pedro

a. . .
. . m. área
. l. . metropolitana
de lisboa

Declaração

Em relação com a votação do Parecer do Conselho Tarifário aqui em apreciação, venho declarar que a minha votação global e na especialidade vai no sentido da abstenção dado que, quando tomei posse como conselheiro em representação da ANMP, já o processo de análise estava muito adiantado.

Lisboa, 3 de Julho de 2017,

O Primeiro Secretário Metropolitano

Demétrio Alves

P
BY

DECLARAÇÃO DE VOTO

Luis Salvador Pisco, na qualidade de representante da DECO no Conselho tarifário da ERSE, vota favoravelmente a generalidade da Parecer do Conselho Tarifário – Secção do Gás Natural, relativo à “PROPOSTA DE ALTERAÇÃO DO REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DO SECTOR DO GÁS NATURAL”

Lisboa, 3 de Julho de 2017

O Representante da DECO

(Luis Salvador Pisco)

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR

Rua de Artilharia Um, nº79-4º - 1269-160 LISBOA

Telefone: 21 371 02 00 - Fax: 21 371 02 99

E-mail: decolx@deco.pt - Internet: <http://www.deco.proteste.pt>

Data: 30/06/2017 [12:45:09]
De: Eduardo Jorge Glória Quinta Nova
Para: Manuela Moniz <Dados pessoais>
Cc: <Dados pessoais>

Ⓟ
Bj

Exma. Senhora
Presidente do Conselho Tarifário

Carlos Chagas, Eduardo Quinta-Nova e José Mauricio, representantes da UGC na Secção do Gás do Conselho Tarifário dos Serviços Energéticos vêm comunicar a V. Exa. que votam favoravelmente na globalidade o Parecer do CT relativo às Propostas de Alteração ao Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor Gás Natural e ao Manual de Procedimento da Qualidade de Serviço.

Com os melhores cumprimentos.

Carlos Chagas
Eduardo Quinta-Nova
José Mauricio

Enviado do meu iPhone

Voto

Carolina Moura Gouveia, na qualidade de representante da DECO no Conselho Tarifário da ERSE, vota favoravelmente a generalidade do parecer do Conselho Tarifário – Secção do Setor Gás Natural, relativo à **“PROPOSTA DE ALTERAÇÃO DO REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DO SECTOR GÁS NATURAL”**

Lisboa, 3 de julho de 2017

A representante da DECO

(Carolina Gouveia)

Voto

João Alcobia, na qualidade de representante da DECO no Conselho Tarifário da ERSE, vota favoravelmente a generalidade do parecer do Conselho Tarifário – Secção Setor Gás Natural, relativo à **“Proposta de alteração do Regulamento de Qualidade de Serviço do Setor do Gás Natural”**.

Lisboa, 3 de julho de 2017

O representante da DECO

(João Alcobia)

P
R

FW: Versão revista do parecer do RQS/GN

Page 1 of 1

FW: Versão revista do parecer do RQS/GN

Paulo Rosa

Enviado: segunda-feira, 3 de Julho de 2017 12:17

Para: Presidente Conselho Tarifário

Cc: <Dados pessoais>

Importância: Alta

Prezada Senhora Presidente do CTERSE-GN,

Os signatários, representantes das Associações que tenham como Associados consumidores de Gás Natural com consumos anuais superiores a 10.000 m³, votam favoravelmente, na globalidade, o Parecer da Secção do Setor do Gás Natural do Conselho Tarifário da ERSE sobre a "PROPOSTA DE ALTERAÇÃO DO REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DO SECTOR DO GÁS NATURAL" consensualizado na reunião de 29/06/2017

Melhores cumprimentos,

Teresa Marques

Celso Pedreiras

Paulo Rosa

Representantes das Associações que tenham como

Associados consumidores de Gás Natural com consumos anuais superiores a 10.000 m³

Anexo 7

Ⓟ
N.º

*Voto do representante da entidade concessionária Rede Nacional de Transporte
de GN ao Parecer do Conselho Tarifário sobre a*
**"PROPOSTA DE ALTERAÇÃO DO REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DO
SECTOR DO GÁS NATURAL"**

A entidade concessionária da Rede Nacional de Transporte de Gás Natural vota favoravelmente o Parecer sobre a "PROPOSTA DE ALTERAÇÃO DO REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DO SECTOR DO GÁS NATURAL".

Lisboa, 3 de julho de 2017

Representante da entidade concessionária da Rede Nacional de Transporte de Gás Natural

P
Bj

REN

Voto do representante das entidades concessionárias das atividades de recepção, armazenagem e regaseificação de GNL ao Parecer do Conselho Tarifário sobre a "PROPOSTA DE ALTERAÇÃO DO REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DO SECTOR DO GÁS NATURAL"

A entidade concessionária das atividades de recepção, armazenagem e regaseificação de GNL vota favoravelmente o Parecer sobre a "PROPOSTA DE ALTERAÇÃO DO REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DO SECTOR DO GÁS NATURAL".

Lisboa, 3 de julho de 2017

Representante das entidades concessionárias das atividades de recepção, armazenagem e regaseificação de GNL

Anexo 9

P

12/7

**PARECER DO CONSELHO TARIFÁRIO - SEÇÃO DO GÁS NATURAL – SOBRE A PROPOSTA DE
REVISÃO DO REGULAMENTO DE QUALIDADE DE SERVIÇO**

61ª Consulta Pública – Maio de 2017

O representante das Entidades Concessionárias de Armazenamento de Gás Natural **vota favoravelmente** o Parecer do CT

3 julho 2017

RE: Versão revista do parecer do RQS/GN

Page 1 of 2

RE: Versão revista do parecer do RQS/GN

Nuno Jorge Fitas Mendes

Enviado: segunda-feira, 3 de Julho de 2017 12:03

Para: Presidente Conselho Tarifário

Cc: <Dados pessoais>

Exma. Senhora Presidente do Conselho Tarifário da ERSE (Secção do Gás Natural)

Eng^a Manuela Moniz,

As Entidades Concessionárias da Rede de Distribuição de Gás Natural votam favoravelmente o Parecer sobre a Proposta de Alteração do Regulamento da Qualidade de Serviço do Sector do Gás Natural.

Porto, 3 de Julho de 2017

Nuno Fitas Mendes

Representante das Concessionárias da Rede de Distribuição de Gás Natural



Nuno Fitas Mendes

EDP GÁS SGPS

DPGC - Direção Planeamento e Gestão Corporativa

R. Linhas de Torres, 41

PORTO, PT

Aexo 11

PARECER RQS/GN

Saldanha Bento

Enviado: segunda-feira, 3 de Julho de 2017 11:59

Para: Presidente Conselho Tarifário

Ⓟ
Bj

Sra Presidente,

Transmito por este meio o meu voto favorável ao Parecer acima identificado.

Os meus parabéns pelo trabalho realizado.

Melhores cumprimentos,

José Manuel Saldanha Bento



**PARECER DO CONSELHO TARIFÁRIO – SECÇÃO DO GÁS NATURAL – SOBRE A
PROPOSTA DE REVISÃO DO REGULAMENTO DE QUALIDADE DE SERVIÇO**

Resposta à Consulta Pública da ERSE

Os Comercializadores de Último Recurso Retalhistas de Gás Natural (CURR's) votam favoravelmente o Parecer sobre a Proposta de Alteração do Regulamento da Qualidade de Serviço do Sector do Gás Natural

Lisboa, 3 de Julho de 2017

Ana Isabel Teixeira Pinto
Representante dos CURR's

Anexo B3



Parecer do Conselho Tarifário - Secção do Gás Natural Proposta de Alteração do Regulamento da Qualidade de Serviços de Gás Natural

Ricardo Emílio | Dourogás

Enviado: segunda-feira, 3 de Julho de 2017 13:21

Para: Presidente Conselho Tarifário

Cc: <Dados pessoais>

Senhora Presidente,

Segue nestes termos o voto favorável dos Comercializadores em Mercado Livre relativamente à Proposta de Alteração do Regulamento da Qualidade de Serviços de Gás Natural

Obrigado pelo vosso excelente trabalho.

Com os melhores cumprimentos,

Ricardo Emílio