

Consulta Pública sobre a alteração do Procedimento n.º 9 do MPQS

Comentários da EDP Distribuição

No âmbito da consulta pública para alteração do Procedimento N.º 9 do Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço (MPQS), a EDP Distribuição considera que a proposta apresentada pela ERSE corresponde a um aperfeiçoamento da regulamentação na vertente técnica da qualidade de serviço do setor elétrico. A proposta de alteração corresponde, na generalidade, a uma simplificação do procedimento, permitindo uma maior universalidade de aplicação e um aumento da eficiência técnica e económica para operadores de rede e clientes.

Neste contexto, apresentamos as seguintes propostas pontuais de alteração do ponto 3 do Procedimento n.º 9 do Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço, acompanhadas das respetivas justificações.

Proposta da ERSE	Proposta EDP Distribuição	Justificação EDP Distribuição
“Os equipamentos de monitorização da qualidade da energia elétrica deverão ser ligados aos sinais de tensão disponíveis no PdE, no sistema de contagem dos operadores das redes, ou noutra local da instalação elétrica a acordar com o cliente.”	Os equipamentos de monitorização da qualidade da energia elétrica deverão ser ligados aos sinais de tensão disponíveis no PdE, no sistema de contagem dos operadores das redes, ou noutra local a acordar com o cliente.	Nas situações em que não seja possível proceder à monitorização no sistema de contagem dos operadores das redes, por razões técnicas ou de segurança, nomeadamente em instalações BTN, o ponto de monitorização alternativo deverá ser definido por acordo entre o operador de rede e o cliente, podendo ser acordado um ponto de monitorização no interior da instalação elétrica do cliente ou na rede de distribuição.
“Sempre que o operador da rede entender necessário, poderá solicitar ao cliente que reporte por escrito as perturbações de tensão detetadas durante o período de monitorização, bem como as respetivas consequências na sua instalações, segundo modelo definido.”	Sempre que o operador da rede entender necessário, poderá solicitar ao cliente que reporte por escrito as perturbações de tensão detetadas durante o período de monitorização, bem como as respetivas consequências na sua instalação, segundo modelo a disponibilizar pelo operador de rede.	A redação atual sugere a necessidade de definição e adoção de um modelo de report único. Propõe-se que seja dada ao operador de rede a possibilidade de definir um modelo de report adequado às necessidades e especificidades dos diferentes tipos de instalações.

Proposta da ERSE	Proposta EDP Distribuição	Justificação EDP Distribuição
<p>“Após o período de monitorização, os dados deverão ser analisados pelo respetivo operador da rede e apresentado ao cliente através do comercializador o respetivo relatório, (...)”</p>	<p>Após o período de monitorização, os dados deverão ser analisados pelo respetivo operador da rede devendo o respetivo relatório ser apresentado ao cliente e respetivo comercializador (...)</p>	<p>Em prol da clareza e eficiência na comunicação com o cliente, a EDP Distribuição considera que os operadores de rede deverão responder aos remetentes das respetivas reclamações, quer sejam estes clientes finais ou outros agentes em sua representação. No caso da reclamação ter sido apresentada pelo cliente, a EDP Distribuição disponibilizaria os resultados da ação de monitorização ao cliente e respetivo comercializador, designadamente através dos meios eletrónicos de comunicação estabelecidos.</p>
<p>“Sempre que o prazo indicado não possa ser cumprido por motivos não imputáveis ao operador da rede, o mesmo poderá ser prolongado. O novo prazo e os motivos que levaram ao prolongamento deverão ser comunicados ao cliente através do comercializador.”</p>	<p>Sempre que o prazo indicado não possa ser cumprido por motivos não imputáveis ao operador da rede, o mesmo poderá ser prolongado. O novo prazo e os motivos que levaram ao prolongamento deverão ser comunicados ao cliente e ao respetivo comercializador.</p>	<p>Em prol da clareza e eficiência na comunicação com o cliente, a EDP Distribuição considera que os operadores de rede deverão informar os remetentes das respetivas reclamações sobre eventuais alterações de prazos, quer sejam estes clientes finais ou outros agentes em sua representação. No caso da reclamação ter sido apresentada pelo cliente, a EDP Distribuição informaria o cliente e o respetivo comercializador do novo prazo, designadamente através dos meios eletrónicos de comunicação estabelecidos.</p>