



94.ª CONSULTA PÚBLICA DA ERSE

PROPOSTA DE REFORMULAÇÃO DO REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DOS SETORES ELÉTRICO E GÁS NATURAL

Comentários da EDP Distribuição

Janeiro de 2021

ÍNDICE

| | | |
|------|---|----|
| 1 | INTRODUÇÃO..... | 1 |
| 2 | COMENTÁRIOS GERAIS..... | 1 |
| 2.1 | Eventos excepcionais..... | 1 |
| 2.2 | Zonas de Qualidade de Serviço | 2 |
| 2.3 | Padrões para os indicadores gerais e individuais..... | 2 |
| 2.4 | Avaliação do desempenho na frequência de recolha de leituras na BTN | 3 |
| 2.5 | Desmaterialização | 4 |
| 2.6 | Entrada em vigor | 4 |
| 3 | COMENTÁRIOS ESPECÍFICOS RQS | 5 |
| 3.1 | Definição de Conceitos | 5 |
| 3.2 | Eventos excepcionais no setor elétrico (artigo 9.º)..... | 5 |
| 3.3 | Classificação de zonas de qualidade de serviço (artigo 14.º)..... | 6 |
| 3.4 | Reclamações relativas ao funcionamento de equipamento de medição (artigo 66.º) | 7 |
| 3.5 | Reclamações relativas à qualidade de energia elétrica (artigo 67.º) | 8 |
| 3.6 | Avaliação do desempenho na frequência da leitura local de equipamentos de medição (artigo 84.º) | 9 |
| 3.7 | Obrigações de registo relativas ao restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente (artigo 88.º) | 10 |
| 3.8 | Pagamento de compensações relativas à qualidade de serviço comercial aos clientes e aos reclamantes (artigo 95.º) | 11 |
| 3.9 | Clientes prioritários (artigos 105.º e 106.º) | 11 |
| 3.10 | Recolha e registo de informação (artigo 108.º) | 12 |
| 3.11 | Planos de melhoria da qualidade de serviço (artigo 118.º) | 14 |
| 3.12 | Entrada em vigor (artigo 129.º)..... | 14 |
| 4 | COMENTÁRIOS ESPECÍFICOS MPQS..... | 15 |
| 4.1 | Classificação de eventos excepcionais no setor elétrico (Procedimento n.º 5)..... | 15 |
| 4.2 | Mecanismo de incentivo à melhoria da continuidade de serviço (Procedimento n.º 6) | 16 |
| 4.3 | Envio de informação à ERSE (Procedimento n.º 11) | 17 |

1 INTRODUÇÃO

A ERSE apresenta, na sua Consulta Pública n.º 94, uma proposta de reformulação do Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS) dos setores da eletricidade e do gás. Trata-se da primeira revisão deste regulamento desde a fusão dos regulamentos da eletricidade e do gás natural, ocorrida no âmbito da Consulta Pública n.º 61, em 2017. Esta é a terceira proposta de revisão à regulamentação da qualidade de serviço do setor elétrico por parte da ERSE. A Lei 212/2012, que alterou os Estatutos da ERSE, passou a integrar a revisão do RQS nas competências da ERSE, tendo as revisões anteriores sido da competência da Direção-Geral de Energia e Geologia (DGEG).

A qualidade de serviço do fornecimento de energia elétrica tem vindo a evoluir de forma positiva, ao longo dos últimos anos, em Portugal. No que concerne à atividade de Distribuição de Energia Elétrica, os diversos indicadores de qualidade de serviço, em particular de continuidade, apontam para uma significativa melhoria do serviço prestado, e que é visível, por exemplo, na evolução do indicador TIEPI MT, que atingiu, em 2019, o valor mais baixo de sempre em Portugal continental, de 49 minutos, excluindo o contributo de eventos excecionais. Estes valores evidenciam a convergência da continuidade de serviço de Portugal com os Países Europeus melhor posicionados, nestes indicadores.

A EDP Distribuição agradece, desde já, a oportunidade concedida pela ERSE para apresentar propostas relativas à reformulação do RQS e espera contribuir positivamente para a versão final do regulamento submetido a consulta pública.

2 COMENTÁRIOS GERAIS

2.1 Eventos excecionais

A proposta de articulado do RQS submetida a consulta pública prevê, por um lado, que a ERSE possa averiguar os factos com relevância para a tomada de decisão sobre a classificação de ocorrências como eventos excecionais. Por outro lado, está também estabelecido nesta proposta que o requerente deverá enviar à ERSE, a todo o tempo, toda a informação relevante para a tomada de uma decisão legal e justa.

A EDP Distribuição está de acordo com a necessidade de envio de informação relevante para a classificação de eventos excecionais, mas recomenda que, de forma a garantir um procedimento mais simples, o articulado remeta para o requerente a responsabilidade de analisar qual a informação que considera poder ter impacto na decisão da ERSE, sem prejuízo de a ERSE poder solicitar, em qualquer momento, informação complementar ao requerente, que considere relevante para a tomada de decisão.

Por outro lado, a proposta de MPQS passa a explicitar a possibilidade de suspender a tomada de decisão sobre eventos excecionais, bem como o pagamento de compensações ou o apuramento do incentivo à melhoria da continuidade de serviço, quando estes estejam dependentes da classificação dessas ocorrências por parte da ERSE (sendo que, uma vez tomada a decisão, é feita a revisão das compensações e do incentivo em conformidade).

A EDP Distribuição revê-se nesta proposta, que contribui para decisões melhor fundamentadas por parte da ERSE, na classificação de ocorrências como eventos excecionais. Contudo, a EDP Distribuição considera mais adequada a exclusão de eventos com decisão suspensa na comparação dos indicadores gerais com os respetivos padrões, recomendando que, à semelhança do que se propõe para o pagamento de compensações e para o apuramento do incentivo, se suspenda a verificação do cumprimento dos padrões gerais de continuidade de serviço, até que se possa tomar uma decisão final acerca da classificação da ocorrência.

Adicionalmente, a EDP Distribuição dá nota de que, durante a ocorrência de eventos de grande impacto, incluindo dos que vêm posteriormente a ser classificados pela ERSE como excepcionais, há um grande aumento do fluxo nos atendimentos, para o qual se torna impossível, de uma forma economicamente eficiente, dimensionar os sistemas de atendimento.

Tendo em conta que o impacto dos eventos excepcionais, dada a sua natureza, já não é considerado no apuramento dos indicadores de continuidade de serviço, a EDP Distribuição propõe que, seguindo o mesmo princípio, a versão final do articulado permita que o impacto destes eventos também possa ser excluído do apuramento dos indicadores de desempenho de atendimento telefónico para comunicações de avarias e de âmbito comercial.

Este tema encontra-se desenvolvido em mais detalhe no ponto 3.2 deste documento.

2.2 Zonas de Qualidade de Serviço

A proposta de articulado colocada a discussão na presente consulta pública prevê uma revisão dos critérios de definição das zonas de qualidade de serviço, estabelecendo que estas passam a ter como base um novo conceito de lugar, definido pelo Instituto Nacional de Estatística (INE).

A redefinição das zonas que agora é proposta torna mais claro e objetivo o processo de definição das zonas geografias abrangidas pelos diferentes padrões, promovendo, simultaneamente, um aumento do número de clientes nas zonas de qualidade de serviço com padrões mais exigentes. Nesse sentido a EDP Distribuição considera a proposta positiva.

Este tema encontra-se desenvolvido em mais detalhe no ponto 3.3 deste documento.

2.3 Padrões para os indicadores gerais e individuais

A proposta de articulado discutida na presente consulta pública prevê a revisão dos padrões gerais de continuidade de serviço para todas as zonas de qualidade de serviço e dos padrões individuais para as zonas B e C.

No documento justificativo que acompanha a consulta pública, a ERSE dá nota da comprovada tendência de melhoria que se tem verificado no desempenho das redes eléctricas ao longo dos últimos anos, assim como da visível tendência de convergência do desempenho registado em Portugal continental face à média Europeia, sobre a qual a ERSE refere que, sendo as redes de MT a componente determinante para o desempenho da continuidade de serviço das redes em BT, o planeamento do desenvolvimento e investimento das redes de MT e AT sempre identificou a qualidade de serviço como um dos principais vectores de investimento.

Ainda no documento justificativo, a ERSE refere que em Portugal continental existe folga entre os valores atingidos nos indicadores gerais de continuidade de serviço e os respectivos padrões, considerando que existe margem para garantir uma melhor qualidade aos clientes sem custos significativos, em especial nas zonas B e C.

A EDP Distribuição concorda com a proposta de atualização dos padrões gerais e individuais de continuidade de serviço efetuada pela ERSE, na medida em que esta reflete o desígnio de melhoria contínua da qualidade do serviço prestado aos clientes, em particular ao nível da continuidade de serviço, e o objetivo de prosseguir a tendência de redução de assimetrias entre regiões.

Em contrapartida, a EDP Distribuição nota que o desígnio de melhoria da qualidade de serviço apenas pode ser atingido com adequados níveis de investimento nas redes de distribuição, que permitam, não só a reposição dos ativos do ORD à medida que estes se vão degradando e chegando ao final da sua vida útil, mas também o investimento proativo na melhoria da rede. Esta constatação é

particularmente relevante num contexto em que os planos de investimento (PDIRD) aprovados em anos recentes têm contemplado níveis de investimento substancialmente inferiores à média histórica de longo prazo de investimento realizado pelo ORD e, sobretudo, nem sempre compatíveis com uma adequada substituição de ativos degradados ou com a melhoria proativa da rede.

Conforme os dados mostram, tem-se registado uma trajetória de convergência de Portugal com os níveis médios de continuidade de serviço a nível Europeu. No entanto, importa notar que, numa perspetiva de médio/longo prazo, a convergência com os países que apresentam melhores desempenhos a nível Europeu, só será possível com um progressivo aumento da proporção de rede subterrânea, para patamares comparáveis aos desses países. Neste contexto, e também atendendo à frequência e severidade crescentes de fenómenos atmosféricos adversos que assolam Portugal, a concretização do desígnio de melhoria a longo prazo da qualidade de serviço técnica para patamares de excelência, envolverá um esforço deliberado e progressivo de investimento na melhoria estrutural da rede e, em particular, no aumento da proporção de rede subterrânea para patamares alinhados com outros países Europeus.

2.4 Avaliação do desempenho na frequência de recolha de leituras na BTN

A proposta de articulado objecto da presente consulta pública prevê a revisão do indicador associado ao desempenho dos operadores na frequência de recolha de leituras na BTN, estabelecendo que, para o seu apuramento, passam a ser consideradas apenas as leituras recolhidas localmente e as leituras comunicadas por clientes ou comercializadores.

No documento justificativo que acompanha a consulta pública, a ERSE começa por dar nota de que, actualmente, o RSRI já define a exclusão, no cálculo deste indicador, das leituras relativas a equipamentos de medição integrados em redes inteligentes, de forma a não prejudicar a frequência de leitura dos equipamentos de medição não integrados. Ainda de acordo com a ERSE, apesar de ainda não estarem integrados em redes inteligentes, cerca de 30% dos equipamentos de medição em BTN são já remotamente acedidos para efeitos de recolha de leitura. Neste contexto, a ERSE propõe que a avaliação do desempenho da frequência de leitura passe a incidir apenas nas leituras locais, de forma a assegurar que a existência de equipamentos de medição que, apesar de não integrados em redes inteligentes, já permitam a recolha remota de leituras, não prejudiquem o resultado do indicador.

A EDP Distribuição começa por dar nota de que, até ao final de 2020, já foram integrados em redes inteligentes cerca de 1 milhão de Equipamentos de Medição Inteligente (EMI), esperando-se que este número aumente significativamente ao longo de 2021, pelo que a proporção de EMI não integrados com recolha remota de leituras é actualmente inferior a 30%. Além do mais, apesar de o *roll-out* de EMI ainda se encontrar em curso, as adaptações que a EDP Distribuição tem feito nos seus sistemas já permitem acomodar um ritmo mais rápido na integração de instalações, pelo que a proporção de instalações nessas condições tenderá a ser cada vez menor.

No entender da EDP Distribuição, a exclusão, do cálculo do indicador, das leituras recolhidas por equipamentos de medição integrados em redes inteligentes, já estabelecida pelo RSRI, faz sentido, uma vez que estes equipamentos já se regem por este quadro regulamentar específico, que estabelece serviços, níveis de qualidade e um incentivo próprio.

Todavia, a EDP Distribuição considera injustificado e potencialmente contraproducente o alargamento desta exclusão aos equipamentos de medição que, permitindo a recolha remota de algumas leituras, não estão ainda integrados em redes inteligentes. De facto, a incorporação de leituras, seja presencial, por comunicação do cliente, ou remota, traduz-se num benefício para os clientes, que não depende da forma como foi efetuada a recolha. Neste sentido, sempre que o consumo de um dado local passa

a ser lido de forma remota, há uma melhoria objetiva do serviço prestado aos clientes, que deve ser refletida no indicador. Desde logo, isto fornece ao ORD um incentivo para desenvolver os esforços necessários para maximizar a recolha de leituras remotas nos equipamentos que ainda não têm condições para integração em redes inteligentes (esforços que incluem a disponibilização de capacidade adicional de comunicações e de processamento de SI, a instalação de concentradores e outras medidas).

Em resumo, o efeito positivo que a incorporação das leituras remotas pode ter no cálculo do indicador de frequência, reflete uma melhoria efetiva do serviço (vs. a manutenção de leituras locais), resultante de iniciativas e esforços do ORD nesse sentido, que importa reconhecer e incentivar.

Neste contexto, a EDP Distribuição propõe que apenas sejam excluídas do cálculo do indicador de avaliação de desempenho da frequência de leituras as leituras recolhidas a partir de EMI integrados em redes inteligentes, na medida em que estas têm um tratamento autónomo no âmbito do RSRI.

2.5 Desmaterialização

A proposta de articulado objeto da presente consulta pública prevê, nos seus artigos 46.º, 61.º e 67.º, que sejam enviadas comunicações ao cliente por escrito, sem especificar, no entanto, qual o suporte escrito que pode ser utilizado nessa comunicação (por exemplo: carta, e-mail ou, quando apropriado, SMS).

Adicionalmente, é importante referir que os meios de comunicação electrónica, como o e-mail ou o SMS, comumente utilizados hoje em dia, apresentam diversas vantagens para clientes e organizações face ao correio postal, nomeadamente no que toca à rapidez, facilidade de utilização, registo de evidências e desmaterialização, contribuindo para uma melhoria dos níveis de satisfação do cliente e para a redução de custos operacionais.

Face ao exposto, a EDP Distribuição propõe que a versão final do articulado explicita que o suporte escrito a utilizar nas comunicações referidas nos artigos 46.º, 61.º e 67.º, pode ser assegurado com recurso a canais eletrónicos, como SMS e e-mail.

2.6 Entrada em vigor

A proposta de articulado prevê a entrada em vigor da nova metodologia de classificação de zonas de qualidade de serviço e aos valores dos novos padrões gerais e individuais de continuidade de serviço a partir de 1 de janeiro de 2022.

A EDP Distribuição concorda que seja permitido um período de adaptação para a implementação das novas zonas. No entanto, a EDP Distribuição considera que a versão final do articulado deveria, em simultâneo, abrir a possibilidade de os ORD, tendo essa possibilidade, iniciarem logo que possível o cálculo dos indicadores com base nas zonas de qualidade de serviço agora propostas. A EDP Distribuição considera que esta abertura permite que os ORD possam antecipar a passagem para as novas zonas, com benefícios para a generalidade dos clientes (devido ao facto de, em termos agregados, ser previsível um aumento do número de clientes e zonas com melhores padrões de qualidade de serviço).

Neste sentido, a EDP Distribuição propõe que a versão final do articulado seja ajustada no sentido de permitir que a entrada em vigor das novas zonas possa ser garantida até 1 de janeiro de 2022, sem prejuízo de poder ser já implementada já em 2021, conforme apresentado no ponto 3.12 deste documento.

3 COMENTÁRIOS ESPECÍFICOS RQS

3.1 Definição de Conceitos

A alínea c) do n.º 2 do artigo 3.º da proposta de articulado define Armazenamento autónomo de energia elétrica como a atividade desenvolvida ao abrigo do n.º 11 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 172/2006, na sua redação atual.

No entender da EDP Distribuição a redação do documento deverá ser tão neutra quanto possível relativamente a alterações noutros regulamentos, sem, contudo, desvirtuar o alinhamento com as disposições neles contidas, propondo que a versão final do regulamento em discussão não remeta para artigos concretos de outra regulamentação existente e apresentando uma proposta de redacção alternativa para a definição de “armazenamento autónomo de energia eléctrica”.

Propostas da EDP Distribuição para a redacção:

- Alterar a alínea c) do n.º 2 do artigo 3.º, de acordo com a seguinte redacção:
(...)
c) Armazenamento autónomo de energia eléctrica - atividade desenvolvida ao abrigo do regime jurídico aplicável ao exercício das atividades de produção, transporte, distribuição e comercialização de eletricidade e à organização dos mercados de eletricidade.
(...)

3.2 Eventos excepcionais no setor elétrico (artigo 9.º)

O artigo n.º 9 da proposta de articulado passa a prever, no seu n.º 7, que os requerentes têm o dever de enviar à ERSE, a todo o tempo, toda a informação que seja relevante para efeitos de classificação de um evento como excepcional, incluindo a que for ulteriormente conhecida.

A EDP Distribuição está de acordo com a necessidade de manter a ERSE atualizada sobre desenvolvimentos que tenham relevância para a classificação de eventos excepcionais e compreende que a nova versão do regulamento preveja a suspensão das tomadas de decisão, quando haja responsabilidades por apurar.

Contudo, de modo a tornar o processo de envio de informação descrito no articulado mais simples, a EDP Distribuição recomenda que a versão final do articulado remeta para o requerente a responsabilidade de informar a ERSE de novos desenvolvimentos que considerem relevantes, sem prejuízo de a ERSE poder solicitar informação a qualquer momento.

Adicionalmente, a EDP Distribuição também dá nota de que, em eventos de grande impacto, existe um grande aumento do fluxo de chamadas de clientes, sobretudo para as linhas para comunicações de avarias e de âmbito comercial, que podem, nalgumas situações, ultrapassar a capacidade para a qual o sistema foi dimensionado, de um ponto de vista de eficiência económica.

No entender da EDP Distribuição, a aprovação, pela ERSE, da classificação de um evento como excepcional deveria permitir a exclusão do seu impacto dos indicadores previstos nos artigos 55.º e 57.º do articulado, relativos à avaliação do desempenho no atendimento telefónico para comunicações de avarias e de âmbito comercial, seguindo um procedimento que possa vir a ser devidamente aprovado pela ERSE.

Propostas da EDP Distribuição para a redacção:

- Alterar o n.º 7 do artigo 9.º, de acordo com a seguinte redacção:

Artigo 9.º - Eventos excepcionais no sector eléctrico

(...)

7 – Caso haja informação que os requerentes considerem relevante para a classificação das ocorrências, estes deverão enviá-la à ERSE, sem prejuízo de a ERSE poder, em qualquer momento, solicitar informação aos requerentes sobre acontecimentos que considere relevantes para a classificação das ocorrências como eventos excepcionais.

(...)

- Considerar a exclusão, no apuramento dos indicadores de desempenho de atendimento telefónico para comunicações de avarias e de âmbito comercial estabelecidos nos artigos 55.º e 57.º, do impacto decorrente de eventos excepcionais, seguindo um procedimento a aprovar pela ERSE.

3.3 Classificação de zonas de qualidade de serviço (artigo 14.º)

O artigo 14.º da proposta de articulado submetida a consulta pública estabelece que as zonas de qualidade de serviço passam a ser definidas com base num novo conceito de “lugar”, o qual, de acordo com o mesmo artigo, segue as normas do Instituto Nacional de Estatística (INE), em substituição do conceito de “localidade”.

A EDP Distribuição considera adequada a adoção do conceito de “lugar” definido pelo INE, em alternativa ao conceito de “localidade”, dado corresponder a um polígono geográfico com contornos perfeitamente definidos e no qual é possível proceder à georreferenciação dos respetivos pontos de entrega da rede eléctrica de serviço público, com base num critério devidamente definido por uma entidade externa ao sector.

Todavia, com vista a assegurar uma maior facilidade de interpretação da metodologia de transição da actual versão do RQS para a versão que vier a ser publicada na sequência da presente consulta pública, a EDP Distribuição propõe que o conteúdo do n.º 3 e do n.º 4 do artigo 14.º seja adaptado para a seguinte redacção:

Artigo 14.º - Classificação de zonas de qualidade de serviço

(...)

3 – Os lugares em que, por aplicação do número 2, resulte a passagem para Zona B ou para Zona C de mais de 2000 clientes classificados como Zona A, no âmbito do Regulamento n.º 629/2017, mantêm a classificação de Zona A.

4 – Os lugares em que, por aplicação do número 2, resulte a passagem para Zona C de mais de 2000 clientes classificados como Zona B, no âmbito do Regulamento n.º 629/2017, mantêm essa classificação de zona B.

(...)

Adicionalmente, a EDP Distribuição dá nota de que, aparentemente por lapso, não foi atribuída numeração ao último ponto do artigo 14.º, que estabelece que a definição de lugar segundo as normas do INE.

Por fim, a EDP Distribuição destaca o facto de uma significativa quantidade de clientes migrar para uma zona de melhor qualidade de serviço com a redefinição de zonas agora proposta pela ERSE. Em

todo o caso, a EDP Distribuição dá nota de que esta melhoria se traduz numa maior exigência para os ORD, à qual acresce a superior exigência prevista com a redução de padrões gerais e individuais que também é contemplada nesta proposta de revisão do RQS.

Neste contexto, a EDP Distribuição considera muito relevante que uma tendência de crescente exigência ao nível da qualidade de serviço seja devidamente suportada por níveis de investimento que permitam a concretização dos projectos de renovação e reabilitação de activos necessários para assegurar o seu cumprimento.

Propostas da EDP Distribuição para a redacção:

- Alterar o conteúdo do n.º 3 e do número 4 do artigo 14.º, de acordo com a seguinte redacção:

Artigo 14.º - Classificação de zonas de qualidade de serviço

(...)

3 – Os lugares em que, por aplicação do número 2, resulte a passagem para Zona B ou para Zona C de mais de 2000 clientes classificados como Zona A, no âmbito do Regulamento n.º 629/2017, mantêm a classificação de Zona A.

4 – Os lugares em que, por aplicação do número 2, resulte a passagem para Zona C de mais de 2000 clientes classificados como Zona B, no âmbito do Regulamento n.º 629/2017, mantêm essa classificação de zona B.

5 – A definição de lugar segue as normas do Instituto Nacional de Estatística (INE).

3.4 Reclamações relativas ao funcionamento de equipamento de medição (artigo 66.º)

O n.º 2 do artigo 66.º da presente proposta de articulado estabelece que, na sequência de uma reclamação relativa ao funcionamento de equipamento de medição, que cumpra os requisitos previstos no n.º 1 do mesmo artigo, e caso não seja possível a verificação remota, o operador de rede deve realizar uma visita combinada para verificar o funcionamento do equipamento de medição.

Por sua vez, o n.º 3 do mesmo artigo indica que, caso a reclamação seja apresentada pelo reclamante ao respetivo comercializador, este deve solicitar, até 3 dias úteis após a recepção da reclamação, ao operador de rede a cuja rede está ligada a instalação referida na reclamação, que contacte o reclamante para a realização da visita combinada prevista no n.º 2 do mesmo artigo.

A EDP Distribuição considera que o articulado deve tornar mais claro que a visita combinada prevista no n.º 2 do artigo 66.º apenas se aplica nas situações em que não seja possível executar uma verificação remota, propondo, para o efeito, a alteração do n.º 3, do n.º 4 e do n.º 5 do artigo 66.º de acordo com as seguintes redacções:

3 – Caso a reclamação seja apresentada pelo reclamante ao respetivo comercializador, este deve solicitar, até 3 dias úteis após a recepção da reclamação, ao operador de rede a cuja rede está ligada a instalação referida na reclamação, que contacte o reclamante para a realização da visita combinada nas situações previstas no número anterior.

4 – O operador de rede deve realizar a visita combinada prevista no n.º 2 ou a verificação remota prevista no n.º 3 nos seguintes prazos (...);

Adicionalmente, o n.º 6 do mesmo artigo estabelece que a comunicação da informação descrita no n.º 5 deve ser entregue pelo ORD diretamente ao reclamante no momento da visita combinada referida

no n.º 2 (alínea a)) ou ser enviada posteriormente ao reclamante, preferencialmente pelo comercializador, num prazo não superior a 5 dias úteis (alínea b)).

Por seu lado, o n.º 7 do mesmo artigo indica que, para a situação prevista na alínea b) do n.º 6, o operador de rede e o comercializador devem comunicar de forma a assegurar o cumprimento do prazo previsto.

No entender da EDP Distribuição, é relevante que a versão final do articulado torne claro qual o prazo aplicável para o ORD e qual o prazo aplicável para o comercializador.

Adicionalmente, a EDP Distribuição entende que o articulado deve prever que, no caso de, por conveniência do cliente, a visita combinada não se realizar dentro do prazo previsto no n.º 4 do mesmo artigo, a contagem do prazo de resposta à reclamação seja suspensa entre a data em que a visita for agendada com o cliente e a data da sua realização.

Propostas da EDP Distribuição para a redacção:

- Alterar o conteúdo dos n.º 3, n.º 4 e n.º 5 do artigo 66.º, de acordo com a seguinte redacção:

Artigo 66.º - Reclamações relativas ao funcionamento de equipamento de medição

(...)

3 – Caso a reclamação seja apresentada pelo reclamante ao respetivo comercializador, este deve solicitar, até 3 dias úteis após a receção da reclamação, ao operador de rede a cuja rede está ligada a instalação referida na reclamação, que contacte o reclamante para a realização da visita combinada nas situações previstas no número anterior.

4– O operador de rede deve realizar a visita combinada prevista no n.º 2 ou a verificação remota prevista no n.º 3 nos seguintes prazos (...);

(...)

- Tornar mais claro, no n.º 7 do artigo 66.º, quais os prazos aplicáveis para o operador de rede e para o comercializar, de forma a assegurar o cumprimento do prazo limite de 5 dias úteis para a comunicação ao reclamante da informação descrita no n.º 5 do mesmo artigo;
- Especificar que nos casos em que, por conveniência do cliente, a visita combinada não se realize dentro do prazo previsto no n.º 4, a contagem do prazo de resposta à reclamação seja suspensa entre a data de agendamento da visita e a data da sua realização.

3.5 Reclamações relativas à qualidade de energia eléctrica (artigo 67.º)

O artigo 67.º da proposta de articulado da presente consulta pública prevê que, na sequência de uma reclamação relativa à qualidade de energia eléctrica, o operador de rede deve dar conhecimento por escrito ao reclamante, preferencialmente através do respectivo comercializador, das razões justificativas da falta de qualidade de energia eléctrica, caso sejam conhecidas, das acções correctivas a adoptar e do respectivo prazo de implementação (alínea a)), ou, em alternativa, verificar, no local, as características da energia eléctrica e analisar as causas da eventual falha de qualidade da energia eléctrica, marcando uma visita combinada com o cliente se for necessária a sua presença (alínea b)).

No entender da EDP Distribuição, a indicação das acções corretivas a adotar e o respetivo prazo de implementação pode ter de ser precedido de estudos de rede prévios, cuja realização,

frequentemente, não permite comunicar ao cliente, no prazo regulamentar de resposta, a data de implementação da ação corretiva.

Neste sentido, de forma a prever a criação de um enquadramento para a possibilidade de ser dado um prazo para a realização de estudos de rede, a EDP Distribuição propõe a alteração da alínea a) do n.º 2 do artigo 67.º, de acordo com a seguinte redação:

2 – Na sequência de uma reclamação relativa à qualidade da energia eléctrica, o operador de rede deve adotar um dos seguintes procedimentos:

a) Dar conhecimento por escrito ao reclamante, preferencialmente através do respetivo comercializador, das razões justificativas da falta de qualidade da energia eléctrica, caso sejam conhecidas, das ações corretivas a adotar e do respetivo prazo de implementação, ou, a data de conclusão dos estudos de rede adicionais (...)

Propostas da EDP Distribuição para a redacção:

- Alterar o conteúdo da alínea a) do n.º 2 do artigo 67.º, de acordo com a seguinte redacção:

Artigo 67.º - Reclamações relativas à qualidade da energia eléctrica

(...)

2 – Na sequência de uma reclamação relativa à qualidade da energia eléctrica, o operador de rede deve adotar um dos seguintes procedimentos:

a) Dar conhecimento por escrito ao reclamante, preferencialmente através do respetivo comercializador, das razões justificativas da falta de qualidade da energia eléctrica, caso sejam conhecidas, das ações corretivas a adotar e do respetivo prazo de implementação, ou a data de conclusão dos estudos de rede adicionais;

(...)

3.6 Avaliação do desempenho na frequência da leitura local de equipamentos de medição (artigo 84.º)

A versão do RQS actualmente em vigor estabelece, no n.º 1 e no n.º 2 do seu artigo 82.º, que os ORD devem avaliar os seus desempenhos em relação à frequência da leitura de equipamentos de medição através de indicadores gerais relativos ao intervalo entre leituras consecutivas, aplicando-se, no sector eléctrico, um indicador calculado através do quociente entre o número de leituras com intervalo face à leitura anterior inferior ou igual a 96 dias e o número total de leituras.

De acordo com o n.º 4 do mesmo artigo, o indicador aplicável ao sector eléctrico aplica-se apenas aos equipamentos de medição em BTN, independentemente da sua acessibilidade, e considera quer as leituras efectuadas directamente pelo ORD quer as leituras comunicadas ao ORD pelos clientes ou pelos comercializadores.

Entretanto, na proposta de articulado apresentada na presente consulta pública as disposições relativas à avaliação do desempenho na frequência de leituras passam a constar do artigo 84.º, verificando-se, na designação do próprio artigo e nas disposições que o integram, que a ERSE propõe focalizar o indicador nas leituras recolhidas localmente.

De facto, no documento justificativo, a ERSE esclarece que, estando já prevista no RSRI a exclusão, do cálculo deste indicador de desempenho, das leituras relativas a equipamentos de medição já

integrados em redes inteligentes, o racional da proposta agora introduzida é assegurar que o indicador não é afectado pelos equipamentos que, não estando ainda integrados, facultem já a recolha remota de leitura.

No entender da EDP Distribuição, de facto, faz sentido excluir do cálculo do indicador os equipamentos de medição que já se encontrem integrados ao abrigo do RSRI, como este regulamento já prevê, uma vez que estas instalações ficam servidas por um enquadramento próprio, que define serviços e patamares específicos e até um incentivo associado à sua prestação. A EDP Distribuição planeia, aliás, prosseguir com a integração de instalações no regime das redes inteligentes, de modo a permitir aos clientes usufruir de novos serviços e soluções associados ao seu consumo de eletricidade.

Contudo, conforme referido no ponto 2.4 deste documento, sempre que o consumo de uma instalação que ainda não se encontre integrada em redes inteligentes ao abrigo do RSRI passa a ser lido de forma remota, há uma melhoria objetiva do serviço prestado aos clientes, que deve ser refletida no indicador. De facto, a possibilidade de melhoria neste indicador fornece ao ORD um incentivo para desenvolver os esforços necessários para maximizar a recolha de leituras remotas nos equipamentos que ainda não têm condições para integração em redes inteligentes (esforços que incluem a disponibilização de capacidade adicional de comunicações e de processamento de SI, a instalação de concentradores e outras medidas).

Neste contexto, sendo o recurso à telecontagem dos clientes BTN uma opção do ORD, por si promovida com vista a melhorar gradualmente a qualidade do serviço prestado aos clientes das instalações ainda não integradas ao abrigo do RSRI, a EDP Distribuição considera que as instalações que beneficiam, por iniciativa da EDP Distribuição, de telecontagem, não estando integradas em redes inteligentes, devem continuar a ser abrangidas pelo indicador geral.

Propostas da EDP Distribuição para a redacção:

- Substituir a proposta de *“leitura local de equipamentos de medição”* por *“leitura de equipamentos de medição de instalações não integradas em redes inteligentes”*.

3.7 Obrigações de registo relativas ao restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente (artigo 88.º)

A redacção do artigo 88.º da proposta de articulado, que estabelece as obrigações de registo relativas ao restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente, remete diversas vezes para o artigo 85.º, que estabelece as obrigações de registo relativas à frequência da leitura de equipamentos de medição.

Aparentemente, as referências ao artigo 85.º, descontextualizadas e apontando, nalguns casos, para números inexistentes, parecem não ter sido actualizadas para a referência correcta, que, no entender da EDP Distribuição, se trata do artigo 87.º, que estabelece as obrigações relativas ao restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente. De facto, na versão do RQS que ainda vigora estas obrigações estão definidas no artigo 85.º, o que corrobora a convicção de que se trata, efectivamente, de um lapso e que a disposição que se pretende referir na proposta é, efectivamente, a do artigo 87.º.

Neste contexto, a EDP Distribuição propõe que, na versão final do articulado, a redacção do artigo 88.º seja alterada, no sentido de substituir as referências ao artigo 85.º por referências ao artigo 87.º.

Propostas da EDP Distribuição para a redacção:

- Substituir, na redacção do artigo 88.º, as referências ao artigo 85.º por referências ao artigo 87.º.

3.8 Pagamento de compensações relativas à qualidade de serviço comercial aos clientes e aos reclamantes (artigo 95.º)

A proposta de articulado apresentada na presente consulta pública estabelece, no n.º 5 do seu artigo 95.º, que, quando a compensação tenha por beneficiário pessoa que não tenha relação de clientela com um comercializador, o pagamento deve ser feito directamente pelo operador de rede que, para o efeito, contacta o beneficiário por todos os meios disponíveis.

A EDP Distribuição propõe que o n.º 5 do artigo 95.º remeta o tratamento a dar a essas situações para o procedimento previsto no n.º 4 do mesmo artigo, salvaguardando-se que este procedimento clarificará o entendimento sobre a obrigatoriedade de contacto do titular de compensação não cliente por todos os meios disponíveis.

Neste sentido, a EDP Distribuição propõe as alterações expostas abaixo à redacção do n.º 5 do artigo 95.º:

5 – Quando a compensação tenha por beneficiário pessoa que não tenha relação de clientela com um comercializador no âmbito do fornecimento de energia a uma instalação, o pagamento deve ser feito directamente pelo operador da rede que, para o efeito, contacta o beneficiário de acordo com o procedimento definido no número anterior.

Adicionalmente, o n.º 8 do mesmo artigo estabelece que, sempre que haja lugar ao pagamento de uma compensação pelo ORD a um cliente, este deve incluí-la na facturação seguinte ao respectivo comercializador. A EDP Distribuição entende que esta disposição só se aplica nas situações em que o beneficiário tenha uma relação de clientela com um comercializador, propondo que o articulado clarifique este entendimento e que, nas situações em que não se revele possível entregar a compensação ao reclamante, se deverá efectuar a sua repercussão tarifária (segundo o procedimento previsto na Instrução n.º 2/2020).

Propostas da EDP Distribuição para a redacção:

- Alterar o conteúdo do artigo 95.º, de acordo com a seguinte redacção:

Artigo 95.º - Pagamento de compensações relativas à qualidade de serviço comercial aos clientes e aos reclamantes

(...)

5 – Quando a compensação tenha por beneficiário pessoa que não tenha relação de clientela com um comercializador no âmbito do fornecimento de energia a uma instalação, o pagamento deve ser feito directamente pelo operador da rede que, para o efeito, contacta o beneficiário de acordo com o procedimento definido no número anterior.

(...)

8 - Sempre que haja lugar ao pagamento de uma compensação pelo operador de rede de distribuição a um beneficiário que tenha relação de clientela com um comercializador, o ORD deve incluí-la na facturação seguinte ao respectivo comercializador, sendo que, em caso de impossibilidade de pagamento, deverá assegurar a sua repercussão tarifária, seguindo os procedimentos previstos para o efeito na regulamentação em vigor.

3.9 Clientes prioritários (artigos 105.º e 106.º)

A proposta de articulado estabelece, no n.º 1 do seu artigo 105.º, os tipos de clientes que, ao abrigo do regulamento, devem ser considerados prioritários.

Adicionalmente, o n.º 4 do mesmo artigo estabelece que o ORD deve, anualmente, até 30 de Junho, solicitar informação às entidades administrativas que disponham de informação que permita a inscrição e a actualização do registo do ponto de entrega relativamente aos clientes prioritários.

Por seu lado, o n.º 2 do artigo 106.º estabelece que os comercializadores devem comunicar as solicitações aceites aos respectivos ORD, sem prejuízo de, como previsto no n.º 3 do mesmo artigo, os operadores de redes poderem, por sua iniciativa, identificar clientes prioritários e adicioná-los ao registo, devendo, nessa situação, informar os respectivos comercializadores.

A EDP Distribuição considera fundamental que a ERSE especifique, na versão final do articulado, a que entidades administrativas o operador de rede deverá solicitar informações nos termos do n.º 4 do artigo 105.º.

Em todo o caso, a EDP Distribuição considera que, de forma a tornar o processo mais claro, a actualização junto das entidades administrativas também seja feita pelos comercializadores, em particular pelos que assegurarem a actualização de clientes abrangidos pela alínea a) do n.º 1 do artigo 105.º, de forma a que a actualização da informação junto do ORD tenha apenas uma origem.

No entanto, caso esta abordagem não tenha acolhimento por parte da ERSE, a EDP Distribuição propõe que a versão final do articulado clarifique de que forma de os ORD deverão articular a informação recolhida junto das entidades administrativas com a informação recebida dos comercializadores, tendo em conta que a informação relativa à alínea a) do n.º 1 do artigo 105.º terá que ser sempre assegurada pelos comercializadores.

Propostas da EDP Distribuição para a redacção:

- Explicitar, na versão final do articulado, as entidades administrativas às quais o operador de rede deve solicitar informação, nos termos previstos no n.º 4 do artigo 105.º;
- Estabelecer que a actualização junto das entidades administrativas, prevista no n.º 4 do artigo 105.º, seja assegurada pelos comercializadores, de forma a que a actualização da informação junto do ORD tenha apenas uma origem;
- Em alternativa, clarificar de que forma de os ORD deverão articular a informação recolhida junto das entidades administrativas com a informação recebida dos comercializadores, tendo em conta que a informação relativa à alínea a) do n.º 1 do artigo 105.º terá que ser sempre assegurada pelos comercializadores.

3.10 Recolha e registo de informação (artigo 108.º)

O artigo n.º 108 da proposta de articulado estabelece, no seu n.º 1, que os operadores de redes, os operadores de infra-estruturas e os comercializadores estão obrigados a proceder à recolha e registo da informação sobre qualidade de serviço necessária à verificação do cumprimento do regulamento, nas matérias que lhes são aplicáveis.

Adicionalmente, o n.º 2 do mesmo artigo estabelece que estas entidades devem manter acessível, durante um período mínimo de 5 anos, a informação sobre qualidade de serviço, incluindo gravações integrais de todas as chamadas, necessária à verificação do cumprimento do regulamento.

No entender da EDP Distribuição, este prazo de 5 anos encontrar-se-ia, em abstrato, em conformidade com o prazo legalmente definido para a preservação dos suportes contratuais e dados e informações relativos a todas as transações relevantes de eletricidade, para efeitos de acesso, consulta ou auditoria, nos termos do Decreto-Lei n.º 29/2006, de 15 de fevereiro, na actual redacção.

No entanto, a alteração agora proposta, relativa, em concreto, às gravações integrais de todas as chamadas, estará aparentemente relacionada com a norma constante no artigo 10.º do actual RRC,

que impõe a gravação integral de chamadas telefónicas referentes às matérias da responsabilidade dos operadores de rede, identificadas no n.º 3 e no n.º 4 do artigo 7.º desse regulamento, realizadas quer por estes quer pelo cliente de energia eléctrica, e conservadas em suporte duradouro pelo ORD por um período de 3 anos.

Neste sentido, a EDP Distribuição entende que a redação da proposta deve promover, pelo menos, pelo alinhamento com o prazo dos 3 anos, previsto no artigo n.º 10 do RRC.

Existe, também, um conjunto mais lato de preocupações quanto ao tema do registo e conservação de chamadas, no que concerne ao âmbito da própria obrigação (isto é, o concreto contexto em que a chamada decorrerá e em que existirá obrigação de a gravar) e nas finalidades para que as chamadas gravadas podem ser utilizadas, bem como quais as entidades que podem fazer uso das mesmas, que a EDP Distribuição entende ser importante ser clarificado pela ERSE.

Isto porque,

- O artigo 34.º da Constituição da República Portuguesa estabelece um princípio constitucional de inviolabilidade das comunicações;
- Este princípio é replicado e concretizado, em particular, pelo artigo 4.º, n.º 2, da Lei n.º 41/2004, de 18 de agosto, alterada pela Lei n.º 46/2012, de 29 de agosto (Proteção de Dados Pessoais e Privacidade nas Telecomunicações), que proíbe a escuta e/ou o armazenamento das comunicações *“sem o consentimento prévio e expresso dos utilizadores, com exceção dos casos previstos na lei”*;
- Tendo este quadro presente e em princípio, a gravação integral das chamadas careceria – i) ou do consentimento dos respetivos clientes/interlocutores visados; ou ii) de expressa previsão legal;
- O RGPD veio ainda definir um conjunto de requisitos em matéria de proteção de dados pessoais, designadamente que:
 - os mesmos apenas podem ser recolhidos para finalidades determinadas, explícitas e legítimas e não podendo ser tratados posteriormente de uma forma incompatível com essas finalidades,
 - Os dados pessoais apenas devem ser conservados de uma forma que permita a identificação dos titulares dos dados durante o período necessário para as finalidades para as quais são tratados;
 - Devendo o seu titular, mesmo nas situações em que não seja solicitado o seu consentimento, por existir uma diferente base de licitude, ser informado sobre as finalidades do tratamento a que os dados pessoais se destinam, bem como os respetivos prazos de conservação, entre outros aspetos.

Por outro lado, tanto a presente proposta, como o artigo 10.º do actual RRC, fixam um prazo de conservação de 5 e de 3 anos (respetivamente) para a gravação integral das chamadas, que se apresenta como bastante superior aos prazos que eram comumente autorizados pela Comissão Nacional de Proteção de Dados Pessoais (CNPDP), nas suas autorizações pré-RGPD.

No quadro de referência em matéria de prazos de conservação de gravações de chamadas plasmado na Deliberação n.º 1039/2017 da CNPD¹, esta entidade reconhece que o seguinte:

“(...) a conservação da gravação das chamadas é essencial para a tutela dos direitos e interesses dos fornecedores de bens ou prestadores de serviços, mas, igualmente, dos direitos e interesses dos próprios clientes, titulares dos dados pessoais, cujos direitos fundamentais são afetados por este tratamento de dados, o prazo de conservação da gravação de chamadas

¹ https://www.cnpd.pt/home/orientacoes/Del_geral_gravacao_chamadas_2017.pdf

deve corresponder a um período de tempo que acautele tais interesses, possibilitando a disponibilidade dos elementos necessários à comprovação dos seus direitos (...)”

A CNPD, nessa deliberação, fixa prazos máximos de conservação por referência ao contexto em que a gravação ocorre, bem como à finalidade da mesma, mas tipicamente inferiores aos 3 ou 5 anos constantes quer no artigo n.º10 do actual RRC, quer na presente proposta. Não fixando o artigo 10.º quaisquer finalidades para as gravações, sempre se dirá não ser fácil a comparação com o quadro da Deliberação da CNPD. Todavia, não se pode deixar de notar que apenas num contexto (operações financeiras) e para uma finalidade específica (combate ao branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo) se estabelece um prazo superior a 3 anos (neste caso, o prazo é de 7 anos).

Propostas da EDP Distribuição para a redacção:

- Clarificar a abrangência da informação a recolher e das chamadas a gravar;
- Garantir a articulação do prazo previsto nesta regulamentação com o prazo estabelecido no actual RRC e com as disposições da CNPD.

3.11 Planos de melhoria da qualidade de serviço (artigo 118.º)

A proposta de articulado da presente consulta pública estabelece, no n.º 1 do artigo 118.º, que os operadores de rede devem apresentar à ERSE um plano de melhoria de qualidade de serviço quando identifiquem dificuldades de cumprimento dos padrões gerais ou individuais de continuidade de serviço ou dos limiares de qualidade da energia eléctrica.

Adicionalmente, o n.º 3 do mesmo artigo estabelece que estes planos de melhoria devem ser incluídos nos Planos de Desenvolvimento e Investimento das respectivas redes.

No entender da EDP Distribuição, a redacção final do regulamento deve tornar mais claro se, para efeitos da apresentação dos planos de melhoria da qualidade de serviço à ERSE, é suficiente a sua integração nos planos de investimento, ou se devem ser submetidos à ERSE de forma autónoma.

Propostas da EDP Distribuição para a redacção:

- Clarificar se os planos de melhoria da qualidade de serviço devem ser apenas integrados nos Planos de Desenvolvimento e Investimento dos operadores de redes ou se, para além disso, devem também ser submetidos à ERSE de forma autónoma.

3.12 Entrada em vigor (artigo 129.º)

O n.º 2 do artigo 129.º da proposta de articulado estabelece que as disposições referentes às zonas de qualidade de serviço e aos valores dos padrões gerais e individuais de continuidade de serviço só produzem efeitos em 1 de Janeiro de 2022.

A EDP Distribuição entende a importância de que o articulado salvasse um período para que, após a entrada em vigor do regulamento que vier a ser publicado, os operadores de redes possam garantir a redefinição das zonas de serviço e a adequada adaptação dos processos e sistemas, em particular os utilizados no suporte ao cálculo dos indicadores gerais e individuais e ao pagamento de compensações.

Em todo o caso, no entender da EDP Distribuição, a versão final do articulado não deve impedir que os operadores de redes comecem a aplicar as novas zonas de qualidade de serviço, caso o consigam, ainda no decorrer de 2021, visto que tal opção traria benefícios para os consumidores.

Neste sentido, a EDP Distribuição propõe que, no lugar de estabelecer o dia 1 de Janeiro de 2022 como a data a partir da qual essas novas disposições entram em vigor, a versão final do regulamento estabeleça que estas novas disposições devem ser implementadas até esse mesmo dia.

Propostas da EDP Distribuição para a redacção:

- Alterar o conteúdo do artigo 129.º, de acordo com a seguinte redacção:

Artigo 129.º - Entrada em vigor

(...)

2 – As disposições referentes às zonas de qualidade de serviço e aos valores dos padrões gerais e individuais de continuidade de serviço deverão produzir efeitos, o mais tardar, a partir de 1 de janeiro de 2022.

4 COMENTÁRIOS ESPECÍFICOS MPQS

4.1 Classificação de eventos excepcionais no setor elétrico (Procedimento n.º 5)

A proposta de revisão do MPQS prevê, no Procedimento nº 5, respeitante à classificação de eventos excepcionais no setor elétrico, duas novas disposições, descritas abaixo de forma resumida:

- O cálculo dos indicadores gerais de continuidade de serviço para comparação com o padrão deve considerar o contributo dos eventos em análise, podendo ser indicado, todavia, que o procedimento se encontra suspenso;
- A ERSE poderá reverter uma decisão já tomada de classificação de uma determinada ocorrência como evento excepcional sempre que, posteriormente, sejam instaurados processos judiciais ao operador de rede ou aos seus colaboradores em que esteja em causa o apuramento de responsabilidade quanto à origem da ocorrência em causa.

Por seu lado, o mesmo procedimento define, no seu ponto 5, que a referida decisão de suspensão da tomada de decisão por parte da ERSE terá as seguintes consequências:

- a) Não pagamento de compensações individuais a cada um dos clientes afetados;
- b) No cálculo dos indicadores gerais de continuidade de serviço, para comparação com o padrão, deve ser considerado o contributo dos eventos em análise, podendo ser indicado, todavia, que o procedimento se encontra suspenso;
- c) O incentivo à continuidade de serviço vê a sua aplicação suspensa, não havendo lugar a qualquer montante de pagamento ou de recebimento nas componentes que sejam afectadas.

Na óptica da EDP Distribuição, a inclusão do impacto do evento suspenso nos indicadores gerais acaba por se reflectir, negativamente, no desempenho que a empresa apresenta, sem que haja uma decisão tomada.

Por uma questão de uniformização de critérios, a EDP Distribuição considera que, tal como são suspensas, nessas situações, as aplicações das compensações e do incentivo, também deve ser suspenso o apuramento dos indicadores gerais, até à tomada de decisão sobre a classificação dos eventos.

Propostas da EDP Distribuição para a redacção:

- Alterar o conteúdo do procedimento n.º 5, de acordo com a seguinte redacção:

“(…) Enquanto não forem ultrapassadas as circunstâncias que a justificam, a referida decisão de suspensão terá as seguintes consequências:

- a) Suspensão da verificação de cumprimento dos padrões individuais de continuidade de serviço e das respetivas compensações aos clientes.*
- b) Suspensão da verificação de cumprimento dos padrões gerais de continuidade de serviço.*
- c) Suspensão da determinação do incentivo à melhoria da continuidade de serviço, previsto no Procedimento n.º 6 do MPQS, não havendo lugar a qualquer montante de pagamento ou de recebimento nas componentes que sejam afectadas.*

(…)”

4.2 Mecanismo de incentivo à melhoria da continuidade de serviço (Procedimento n.º 6)

O artigo 22.º do RQS estabelece as regras do mecanismo de incentivo à melhoria da continuidade de serviço, estabelecendo no seu n.º 1 que este mecanismo se aplica ao ORD MT e AT em Portugal continental e que é constituído por uma componente dirigida a promover a continuidade global de fornecimento de energia eléctrica (componente 1) e outra componente focalizada na melhoria do nível de continuidade de serviço dos clientes pior servidos (componente 2).

A proposta de articulado em discussão na presente consulta pública mantém as disposições da definição no mecanismo de incentivo, no RQS, assim como a sua fórmula de cálculo, em sede de MPQS.

A componente 2 do mecanismo de incentivo tem por base o SAIDI MT obtido nos 5% de Postos de Transformação (PT) com pior desempenho neste indicador, sendo usada, para o apuramento do indicador, a média deslizando dos valores de SAIDI MT assim obtidos para os anos t-2, t-3 e t-4, expressos em minutos e excluindo aqueles com origem em razões de segurança, em interrupções com origem na RNT e em incidentes classificados como eventos excepcionais.

A EDP Distribuição considera que a componente 2 do incentivo transmite um importante sinal económico ao operador de rede, de incentivo à redução das assimetrias de qualidade do serviço prestado aos clientes do setor eléctrico.

Todavia, na perspetiva da EDP Distribuição, a actual metodologia de apuramento da média móvel do indicador $SAIDI_{5\%}$ introduz uma grande volatilidade, pelo facto de muitos dos PT poderem apresentar, pontualmente, níveis de continuidade mais baixos, sem que se verifique, de forma consistente, uma má qualidade de serviço associada aos mesmos, ao longo dos anos. Como consequência, o indicador acaba por reflectir incidentes que, nalguns casos, nem estão relacionados com assimetrias na qualidade de serviço, o que acaba por limitar a sua eficácia.

A título de exemplo, a EDP Distribuição dá nota de que, apesar de a margem de 5% de PT com pior SAIDI MT corresponder a cerca de 4.700 instalações, a determinação desta margem em cada ano, para a determinação da média usada para o cálculo do incentivo da componente 2, faz com que, ao longo dos 3 anos, sejam abrangidos cerca de 11.500 PT, o que mostra a volatilidade que se pode fazer ao nível das amostras usadas em cada ano na determinação do incentivo.

Neste contexto, a EDP Distribuição entende que o incentivo teria uma maior eficácia, na promoção da redução das assimetrias, se a média móvel de 3 anos passasse a ser apurada do seguinte modo:

- Cálculo do SAIDI de todos os PT, ao longo de todo o período compreendido entre 1 de janeiro de t-4 e 31 de dezembro de t-2;
- Apuramento dos 5% de PT com pior desempenho neste SAIDI acumulado;
- Obtenção do quociente entre o valor de SAIDI acumulado obtido pelos 5% de PT identificados no ponto acima e o número de anos do período analisado (3);
- Apuramento do valor de incentivo ou de penalização da componente 2, com base no SAIDI médio anual determinado no ponto acima.

É importante destacar que, nesta proposta da EDP Distribuição, apenas é alterado o método de determinação do SAIDI MT a usar na determinação do incentivo ou penalização da componente 2, mantendo-se, genericamente, o modelo de incentivo e a metodologia de cálculo do SAIDI de referência.

Embora a leitura da definição da componente 2 que consta da actual redacção do MPQS, nomeadamente no seu procedimento n.º 6, não vede a incorporação desta proposta, a EDP Distribuição sugere que, caso esta seja aceite, a versão final do articulado explicita a alteração ao método de determinação dos 5% de PT com pior desempenho.

Propostas da EDP Distribuição para a redacção:

- Explicitar nova metodologia de apuramento dos 5% de PT com pior desempenho usados na determinação do SAIDI MT médio anual que serve para o cálculo do incentivo ou penalização da componente 2, nos seguintes termos:
 - SAIDI MT 5% = valor médio anual do SAIDI MT, no período compreendido entre 1 de janeiro de t-4 e 31 de dezembro de t-2, expresso em minutos, referente ao valor médio anual do SAIDI registado nos 5% de PT que apresentem o pior valor de SAIDI MT acumulado ao longo desse período, relativo à totalidade dos incidentes, excluindo aqueles com origem em razões de segurança, em interrupções com origem na RNT e em incidentes classificados como eventos excepcionais.

4.3 Envio de informação à ERSE (Procedimento n.º 11)

O Procedimento n.º 11 do MPQS estabelece a informação a remeter à ERSE pelos ORD, relativa aos indicadores de qualidade de serviço.

Tendo em conta a experiência na preparação e envio desta informação por parte da EDP Distribuição, considera-se pertinente propor novos prazos para o envio.

O MPQS define que os operadores de redes devem enviar à ERSE, anualmente, informação, no prazo de 70 dias após o final do respetivo ano, relativamente às matérias definidas no número 3 do procedimento n.º 11 (indicadores gerais de continuidade de serviço, incumprimento dos padrões individuais de continuidade de serviço, relatório de acompanhamento da monitorização de qualidade de energia, entre outros).

No entanto, tendo em consideração o prazo de 30 dias para os Operadores de Rede submeterem pedidos de classificação de eventos excepcionais e o posterior prazo de 40 dias para que a ERSE tome uma decisão, não é possível assegurar o reporte anual consolidado no prazo de 70 dias após o final do respetivo ano.

Neste contexto, a EDP Distribuição propõe que o prazo limite para reporte anual seja estendido de 70 para 100 dias após o final do respetivo ano, sugerindo-se a seguinte redacção alternativa para o início do ponto 3:

“Os operadores de redes devem enviar anualmente à ERSE informação sobre as seguintes matérias que lhe sejam aplicáveis, no prazo de 100 dias após o final do respetivo ano (...).”

Propostas da EDP Distribuição para a redacção:

- Explicitar que a informação sobre os indicadores gerais de continuidade de serviço deverá ser enviada no prazo de 70 dias após o final do respetivo trimestre, com exceção do 1.º trimestre, caso em que deve ser remetida à ERSE até ao dia 10 de Abril ou, caso a última decisão sobre os pedidos de classificação como evento excepcional seja recebida após 11 de março, até 30 dias após a data de receção da referida decisão;
- Explicitar que o envio da informação prevista nas alíneas a), c), d), f), g), h) e i) deve ser feito até dia 10 de abril e que o envio da informação prevista nas alíneas b) e e) até 20 de maio, salvo nos casos em que a última decisão sobre os pedidos de classificação como evento excepcional seja recebida pelos operadores após 11 de março, situações nas quais o prazo de envio aplicável deve ser até 30 dias após a data de receção da referida decisão.