

Consulta Pública da ERSE

Regulamento de Qualidade de Serviço do SEN e do SNGN

Maio 2017

Comentários da Galp Gás Natural Distribuição

A Galp Gás Natural Distribuição (GGND), em nome das empresas suas participadas com atividade de distribuição de gás natural¹, agradece a consulta lançada pela ERSE, apresentando de seguida os comentários que a proposta de revisão dos Regulamento de Qualidade de Serviço (RQS) lhe oferecem.

Do ponto de vista metodológico, apresentamos neste documento os comentários gerais sobre a proposta em termos da sua estrutura e âmbito, bem como no potencial impacte na operação das empresas. Em anexo a este documento, apresentamos os comentários de detalhe, seguindo a organização do texto proposto pela ERSE, expressando desde já a nossa disponibilidade para prestar os esclarecimentos julgados necessários, com vista a uma fixação final do texto o mais adequada e satisfatória possíveis.

1. Unificação dos RQS do SEN e SNGN

Considerando, em primeiro lugar a questão mais transformadora da proposta da ERSE, que passa pela junção num regulamento único dos anteriores RQS do SEN e do SNGN, a GGND expressa a sua avaliação positiva da proposta, no que a mesma reconhece a progressiva aproximação dos dois setores em termos do normativo aplicável e, ainda que num âmbito exterior à atuação da GGND, nas práticas comerciais dos agentes de mercado, com a crescente disponibilização de ofertas de fornecimento dual.

No entanto, o RQS finalmente aprovado não deverá deixar de reconhecer as características próprias de cada setor², bem como as diferentes maturidades dos mesmos, como mais detalhadamente discutidos no ponto seguinte.

¹ Beiragás, Dianagás, Duriensegás, Lisboaagás, Lusitaniagás, Medigás, Paxgás e Setgás

² A este nível, reconhece-se a adequação da estrutura proposta pela ERSE para o Manual de Procedimentos de Qualidade de Serviço, também agora apresentado, ao identificar claramente os Procedimentos a seguir pelo SEN e pelo SNGN, permitindo nomeadamente revisões pontuais dirigidas sectorialmente.

A título de exemplo, considerando especificamente os contratos de fornecimento dual aos clientes finais, referidos pela ERSE como um dos indutores da fusão dos RQS, consideramos que deverá ser bem clarificado que estes contratos são suportados por 2 (dois) contratos de acesso a infraestruturas distintos, com os seus operadores e procedimentos distintos, até para evitar expectativas desajustadas, por exemplo no que respeita a ativações, ou intervenções técnicas, a realizar em momentos distintos.

Nota especial para as intervenções nas instalações de gás no âmbito das visitas técnicas que diferem apreciavelmente das do setor elétrico:

- Uma parte muito significativa de intervenções exige que previamente seja efetuada inspeção por entidade para esse fim, naturalmente com os respetivos custos para os consumidores;
- Ao contrário do que acontece na eletricidade, o restabelecimento do fornecimento de GN implica sempre a deslocação ao local;
- Ainda, previamente à concretização do restabelecimento, é necessário fazer algumas verificações à instalação;
- Daqui decorre da necessidade que alguém dê acesso à instalação.

É por isso relevante que o RQS integre e explicita todas as especificidades de ambos os setores.

2. O Sucesso do Projeto do Gás Natural em Portugal e o papel dos ORDs na sua Dinamização

A GGND permite-se qualificar como um claro sucesso a introdução de gás natural em Portugal, desde logo traduzido pelo facto de que tendo-se iniciado a sua comercialização há menos de 20 anos, representa já cerca de 20% da energia primária consumida em Portugal.

Apesar da patente juventude do SNGN, e da comparativamente muito menor maturidade face ao SEN, continua-se a observar o crescimento do mercado de GN com uma notável resiliência do mercado servido pela Distribuição, nos recentes anos de crise económica, tanto mais de assinalar quando, ao contrário da eletricidade, o gás natural não apresenta características de universalidade de oferta, devendo os *stakeholders* do SNGN competir pelos clientes potenciais, na medida em que existem substitutos energéticos ao GN.

Neste ponto, cumpre notar que a experiência acumulada de perto de 10 anos do *unbundling* da distribuição e comercialização, tem evidenciado o papel fundamental que os ORDs têm assumido na divulgação do gás natural e na expansão das infraestruturas e, assim, do aumento dos consumos, por contraponto às operações dos agentes de mercado que têm centrado a sua atividade na angariação de clientes já existentes (*switching*). Esta característica própria do SNGN deve ser reconhecida – no SEN os clientes ligam-se necessariamente à rede – e as alterações regulamentares e legislativas não deverão assim prejudicar o desenvolvimento do SNGN no seu todo.

No enquadramento anterior, compreender-se-á a preocupação da GGND ao verificar que existe uma aproximação forçada de padrões de qualidade de serviço entre o SNGN e o SEN, que poderá prejudicar a perceção de qualidade deste último. A título de exemplo mais evidente, nota-se que os ORDs da GGND têm consistentemente cumprido o Padrão para o Indicador “Resposta a Pedidos de Informação” (fixado em 98%), sendo que a proposta da ERSE o reduz a 90% (o estabelecido para o SEN).

A GGND expressa assim, que deverão ser mantidos os padrões de qualidade de serviço historicamente alcançados nos dois sistemas, o que permitirá manter e evidenciar o esforço na contínua melhoria de qualidade de serviço colocado pelos *stakeholders* do SNGN e pelos ORDs em particular, com o que se contribuirá para a diferenciação positiva e consequentemente para a promoção do gás natural em Portugal.

3. Análises custo-benefício das alterações propostas

Sem prejuízo de se entender os objetivos de melhoria contínua do serviço prestado aos consumidores, considera-se que a proposta incorpora alguns desenvolvimentos que recomendariam uma análise prévia detalhada do custo benefício associado.

A título de exemplo particularmente explícito, notamos a redução do período de interrupção da contagem dos prazos para restabelecimento do fornecimento para as 02-06h. Esta alteração obrigará a uma alteração relevante das disponibilidades das equipas dos ORDs (com evidentes custos acrescidos para os setores, a recuperar nas tarifas), para satisfazer eventuais pedidos num período em que tipicamente as solicitações são diminutas.

O mesmo se poderá dizer da proposta de redução do tempo de chegada aos clientes prioritários (de 3h para 2h), não sendo evidente que a performance atual dos operadores e o número de casos verificado justifique uma alteração que cria disrupções na programação de atividades.

A GGND considera que, sem uma avaliação prévia do número de casos que possam vir a verificar-se neste tipo de situações e do seu impacto financeiro ao nível dos OPEX e Proveitos Permitidos dos operadores, a proposta resulta algo extemporânea, sugerindo-se assim a retirada destes pontos.

4. Prazo de implementação das alterações

A exemplo de revisões regulamentares anteriores, neste caso especialmente reforçados dado a profundidade das alterações propostas, a GGND considera de sublinhar que o novo enquadramento regulatório obrigará a um esforço muito relevante de adaptação das empresas, quer ao nível das suas operações e particularmente dos seus sistemas de informação.

Assim antecipamos que na aprovação destes normativos seja previsto que as empresas entreguem um plano para implementação daquelas alterações, que permita uma transição não disruptiva nos serviços prestados no âmbito do SNGN.

Tópico	Documento Regulamentar	Objetivo	Justificativo	Proposta Redação/Dúvidas - GGND
Capítulo I - Disposições gerais				
Conceito de "Intervenção Simples"	RQS artigo 3.º, alínea 2b)	Esclarecimento	Este conceito é utilizado inúmeras vezes no texto e gostaríamos de ver mais clara a sua aplicação. Nomeadamente pedimos para esclarecer se é aplicável: - Quando as visitas são acompanhadas por entidade inspectora; - Em visitas em que ocorre a "reconversão" de equipamentos de gás; - E quando há conversão - E ainda em atividades de levantamento de contadores, designadamente tendo em conta que existem muitos contadores instalados no interior das habitações	Esclarecimentos solicitados na coluna adjacente
Dever de colaboração	RQS articulado Artigo 7º	Os operadores de infraestruturas e os comercializadores devem colaborar e trocar entre si toda a informação necessária à caracterização da qualidade de serviço, nomeadamente para o cálculo dos indicadores gerais e individuais de qualidade de serviço, e o cumprimento das disposições deste regulamento.	Bem sabendo que o dever de coordenação é geral, abrangendo as múltiplas interações entre entidades, mas neste âmbito particular parece-nos oportuno relevante aprofundar e concretizar alguns aspetos, particularmente por se tratar até de indicadores a calcular em conjunto. Sugerimos que seja concretizado nas seguintes áreas: - Em que temas vão ser promovida esta colaboração? - Como se procede, no sentido de definir o que cada entidade tem de fazer. - Quais as vias que devem ser utilizadas para coordenação e prazos de cada uma das partes? - Identificar os indicadores Note-se que tem de se concretizar para se estabelecerem/definirem os dados que temos de trocar com as outras entidades. Ainda, queremos dar nota que a colaboração não se esgotará em visitas aos locais como pode parecer inferir-se da documentação, mas também, p.e., na resolução de pedidos e reclamações. É frequente os COMs/CURs solicitarem a participação dos ORDs na resposta a reclamações (João vai arranjar informação sobre % em que o ORD participa!) De facto já hoje existem muitas regras definidas de coordenação entre entidades no âmbito do Procedimento de Mudança de Comercializador.	Sugere-se que no âmbito do Artigo 7.º Dever de colaboração <i>Os operadores de redes, os operadores de infraestruturas e os comercializadores devem colaborar e trocar entre si toda a informação necessária à caracterização da qualidade de serviço, nomeadamente para o cálculo dos indicadores gerais e individuais de qualidade de serviço, e o cumprimento das disposições deste regulamento.</i> <i>Se concretize os aspetos referentes a:</i> - "... trocar entre si toda a informação necessária à caracterização da qualidade de serviço ..." - definir quais os temas envolvidos - "... os indicadores gerais e individuais de qualidade de serviço, ..." - definir quais os indicadores.
Relatório relativo a incidentes de "Casos fortuitos ou de força maior"	MPQS - no manual de procedimentos de qualidade de serviço	Organização territorial proposto para o relatório de incidentes de casos fortuitos ou de força maior.	Duas notas: - Uma vez que os nossos sistemas de informação têm definidos as localizações geográficas por distrito/concelho/freguesia, torna-se complicado introduzir a divisão de acordo com as NUTS; - Por isso seria importante, para harmonização de toda a informação, que se mantenha sempre a divisão territorial em Distrito/Concelho/Freguesia.	Propomos a seguinte alteração de texto: ... c. Número de clientes afetados; Corresponde ao número total de clientes em que se verificou a interrupção do fornecimento de gás natural. Esta descrição do número de clientes afetados deverá ainda incluir a desagregação por nível de pressão, assim como a indicação do número de clientes prioritários ou com necessidades especiais. d. Identificação das redes e equipamentos afetados (quando aplicável); Identificação das redes e dos respetivos equipamentos afetados pelo incidente, assim como uma breve descrição da forma como esses elementos foram afetados. e. Localização da região afetada pelo incidente (quando aplicável); Indicação da região geográfica afetada pelo incidente (Distrito , concelho , Freguesia e localidade).....
MPQS - No manual de procedimentos de qualidade de serviço. 4 INFORMAÇÃO A ENVIAR À ERSE TRIMESTRALMENTE NO ÂMBITO DO SETOR DO GÁS NATURAL	MPQS - no manual de procedimentos de qualidade de serviço	Para acompanhamento das ações de renovação de rede antiga e caracterização da rede em termos de rede de distribuição, o operador da rede de distribuição LisboaGás deve enviar anualmente à ERSE, no prazo de 45 dias após cada ano, um relatório com a descrição das ações realizadas e caracterização da rede em termos de comprimento de rede e número de clientes.	Relativamente à terminologia utilizada: - Fala-se em "reconversão de Rede" e deverá ser "renovação de rede" - Por norma designa-se apenas "rede de distribuição" sem se referir o tipo de gás.	Alteração do Texto: Para acompanhamento das ações de renovação de rede antiga e caracterização da rede em termos de rede de distribuição, o operador da rede de distribuição LisboaGás deve enviar anualmente à ERSE, no prazo de 45 dias após cada ano, um relatório com a descrição das ações realizadas e caracterização da rede em termos de comprimento de rede e número de clientes.
Capítulo III - Continuidade de serviço do sector Gás Natural				
Artigo 28.º Registo de interrupções de fornecimento	RQS - Artigo 28.º	Definição do início e fim das interrupções	A proposta de procedimento no que respeita ao registo da hora de início/fim das interrupções é bastante complexa e nesse sentido pouco prático. Nomeadamente para a hora de fim sugerimos que seja considerado a hora de reposição de gás na rede/ramal.	propomos a seguinte alteração do texto do ponto 4 do artigo 28.º do articulado do RQS: 4 - A data e hora do início do incidente é determinada de acordo com o n.º 2 - Artigo 25.º e a data e hora do fim do incidente é determinada de acordo com o n.º 3 e 4 - Artigo 25.º. (nota: a proposta deste ponto remete para o artigo 26.º, mas julgamos que seja o artigo 25.º)
Capítulo V I - Características do Gás Natural e pressão de fornecimento				
Artigo 41.º Metodologia de verificação das características do gás natural	RQS articulado Artigo 41º	Metodologia de verificação das características do gás natural	Na verdade é o ORT que mede e monitoriza as características do gás natural que disponibiliza às redes de distribuição. Os ORDs sempre utilizaram aquela informação do ORT que, com o conceito de "GRMS virtual", em conjunto com o ORT, obteve a informação quando há mistura de gás. Por se considerar que essa é a solução mais eficiente sugerimos que seja explicitada no regulamento.	Duas notas: - Alteração do ponto 1 do artigo 41.º da proposta o RQS: 1 - A verificação das características do gás natural deve ser feita nos seguintes pontos do SNGN: d) Nas redes de transporte onde haja mistura de gases com características diferentes; e) Nas redes de distribuição onde haja mistura de gases com características diferentes, as características do gás resultam da média ponderada pelos volumes das diferentes origens; f) Nos pontos de injeção de gás a monitorização da qualidade deve ser efectuada antes do ponto de injeção. ... - A outra nota é a recomendação para que seja efectuada a densificação regulamentar relativamente a fontes alternativas de gás combustível alternativo, em sede de MPQS/Manual de Procedimentos do GTG, sobre o despacho, balanço de energia global e características do gás injetado.
Capítulo V II -Comunicação com os clientes e outros utilizadores das redes e infraestruturas				
MEIOS DE ATENDIMENTO - Partilha de meios de atendimento entre ORD, CURR e comercializadores	RQS	Assegurar a efetiva separação de atividades e independência	A partilha de centros de atendimento, ainda que sem prejuízo da separação contabilística e jurídica de empresas e atividades, incluindo a diferenciação de imagens nos termos previstos no Regulamento de Relações Comerciais (RRC), é nosso entendimento que não permite que o consumidor consiga de forma clara distinguir a partilha de responsabilidades entre as diversas entidades, retirando desta forma a possibilidade do consumidor, de forma clara, identificar qual o comercializador do mercado livre que melhor serve os seus interesses, quando colocados em igualdade de circunstâncias.	Excluir a possibilidade de partilha de centros de atendimento entre ORDs e COMs de mercado livre.
Cálculo de Indicadores sobre o atendimento - descontar os atendimentos não realizados por desistência do cliente ao número total de atendimentos desde que não tenham sido ultrapassados os 20 minutos de espera até à desistência.	RQS - Artigo 48.º, ponto 3	Rigor no cálculo de indicador	O cliente deve beneficiar de efetivos tempos de espera inferiores a 20min que são esperienciados desde o momento em que obtém uma 1ª senha de atendimento, ainda que seja envolvido em sistemas de triagem com emissão de senhas intercalares. e) O número de atendimentos não realizados por desistência do utilizador do serviço com tempo de espera inferior ou igual a 20 minutos; f) O número de atendimentos não realizados por desistência do utilizador do serviço	Relativamente aos indicadores do artigo 48.º e também quando no documento justificativo é referido: "Para efeitos de cálculo do indicador, os atendimentos não realizados por desistência do cliente são descontados ao número total de atendimentos desde que não tenham sido ultrapassados os 20 minutos entre a emissão da 1ª senha, para as entidades que tenham sistemas de triagem com emissão de novas senhas, e o momento em que o atendimento é classificado como desistência." Queremos dar nota que eventuais situações em que os clientes desistam antes dos 20 minutos mas por serem chamadas apenas após os 20 minutos (para serem atendidos), não é detectado que terão desistido antes dos 20 minutos. Há portanto uma impossibilidade prática de detectar estes casos e portanto de os excluir.
Conceito de reclamação	RQS articulado Artigo 56º, ponto 2	Clarificar conceito de reclamação. O RQS considera o seguinte conceito: "Consideram-se reclamações as comunicações em que o reclamante considera não terem sido devidamente acatadas os seus direitos ou satisfeitas as suas expectativas."	De forma a garantir a harmonização no reporte e tratamento de reclamações, propõe-se que o conceito seja delimitado às manifestações escritas dos clientes. Tanto mais que surgiram novos canais para o efeito, nomeadamente o LRO (Livro de Reclamações Online), que permite aos consumidores efectuarem reclamações sem deslocação.	Texto da proposta RQS O RQS considera o seguinte conceito: "Consideram-se reclamações as comunicações em que o reclamante considera não terem sido devidamente acatados os seus direitos ou satisfeitos as suas expectativas." Texto proposto: "Consideram-se reclamações as comunicações em que o reclamante considera não terem sido devidamente acatados os seus direitos ou satisfeitos as suas expectativas, que sejam apresentadas no formato escrito, independentemente do canal utilizado."

Tópico	Documento Regulamentar	Objetivo	Justificativo	Proposta Redação/Dúvidas - GGND
<p>11 PEDIDOS DE INFORMAÇÃO E RECLAMAÇÕES - 11.2 PROPOSTA DE ALTERAÇÃO - Uma abordagem semelhante é proposta para os pedidos de informação, mantendo, no geral, os indicadores e padrões existentes. Neste caso, propõe-se que o padrão para ORD, CUR(R) e comercializadores seja de 90%; apenas haverá uma diminuição do nível mínimo de desempenho requerido aos ORD do setor do gás natural (98%).</p>	<p>Doc. Justificativo da Alteração do RQS</p>	<p>Melhorar a Qualidade de Serviço ao Consumidor</p>	<p>Apesar de não se encontrar este nível de serviço no articulado do RQS, mas queremos deixar algumas notas sobre a necessidade que entendemos haver no sentido de não se reduzirem os níveis de serviço no setor GN e por isso decrescer as exigências.</p> <ul style="list-style-type: none"> - O setor do GN posiciona-se como uma referência em termos de benchmarking e julgamos que o nivelamento deveria ser feito por cima e não numa harmonização por baixo. - A Universalidade do setor elétrico não é comparável com os desafios de desenvolvimento de mercado enfrentados pelo setor do GN. - O GN desde o início (há 20 anos) tem de competir com outras fontes de energia, para assegurar a sustentabilidade do GN, enquanto fonte de energia essencial no portfólio energético nacional. - O GN ainda tem a necessidade de desenvolver o mercado com vista à sustentabilidade do setor e para esse efeito tem de ser competitivo nas tarifas e no serviço disponibilizado, tem de competir com diversas fontes de energia e, para alcançar esse propósito, tem de ser excelente. <p>Este foco tem de estar em todos os agentes do setor, mas tem de estar de forma particular nos ORDs porque são a única entidade que atua no crescimento do mercado e na sustentabilidade do setor. Os COMs estão essencialmente a competir no mercado de switching!</p> <p>Pelas razões acima referidas, não será adequado reduzir o nível de serviço no setor do GN.</p>	<p>Texto no documento justificativo: "Uma abordagem semelhante é proposta para os pedidos de informação, mantendo, no geral, os indicadores e padrões existentes. Neste caso, propõe-se que o padrão para ORD, CUR(R) e comercializadores seja de 90%; apenas haverá uma diminuição do nível mínimo de desempenho requerido aos ORD do setor do gás natural (98%)."</p> <p>Alteração do texto e consequente articulado no RQS: "Uma abordagem semelhante é proposta para os pedidos de informação, mantendo, no geral, os indicadores e padrões existentes. Neste caso, propõe-se que o padrão para ORD, CUR(R) e Comercializadores seja de 98%; alinhado com o nível mínimo de desempenho requerido aos ORD do setor do gás natural (98%)."</p>
<p>- As respostas a reclamações que impliquem a intervenção conjunta ou a necessidade de coordenação entre comercializadores e operadores de rede.</p> <p>- Artigo 59.º Obrigações no âmbito da resposta a reclamações 1 - Os operadores de redes de distribuição e os comercializadores devem dar resposta às reclamações no prazo máximo de 15 dias úteis ou naquele que ficar definido no contrato, se inferior.</p>	<p>Artigo 59.º, ponto 3 e Doc. Justificativo da Alteração do RQS (ponto 11)</p>	<p>Melhorar a Qualidade de Serviço ao Consumidor e Esclarecer responsabilidades das várias entidades</p>	<p>Na situações em que o tratamento de reclamações e pedidos de informação exijam a intervenção conjunta ou a necessidade de coordenação entre comercializadores e operadores de redes parece não fazer muito sentido existirem custos de negociação com vários comercializadores/vários ORDs, correndo o risco de se chegar a acordos diferentes, portanto com difícil gestão, pelo que é de todo conveniente que se estabeleçam estes princípios/prazos em sede das cláusulas gerais dos contratos de uso das redes.</p> <p>Na nossa opinião, dado que os ORDs por norma terão de ir ao terreno, a nossa proposta é dos 15 dias úteis, 10 sejam disponibilizados aos ORDs.</p>	<p>Solicitamos que a definição dos prazos que cada entidade dispõe para tratar reclamações e pedidos de informação, que exigem a intervenção conjunta ou a necessidade de coordenação entre comercializadores e operadores de redes, seja estabelecido nas cláusulas gerais dos contratos de uso das redes.</p>
<p>Artigo 52.º Obrigações de registo na comunicação de leituras "...dever registar: a) O número de chamadas recebidas para comunicação de leituras; b) O número total de leituras comunicadas; c) O número de leituras comunicadas automaticamente....."</p>	<p>RQS articulado Artigo 52º</p>	<p>Monitorizar e rastrear a qualidade de comunicação de leituras - Esclarecimentos</p>	<p>Entende-se que o regulador pretenda controlar o fluxo de comunicações de leituras. No entanto, o texto não é claro relativamente a alguns aspetos, nomeadamente:</p> <p>a) O número de chamadas recebidas para comunicação de leituras; Entende-se que este indicador representa o número de tentativas de contacto no sistemas IVRs? Portanto as chamadas com e sem sucesso?</p> <p>b) O número total de leituras comunicadas; Entende-se como sendo as leituras recebidas com sucesso por via do IVR, Comercializadores e atendimento telefónico e presencial? Ou pretende-se apenas as leituras que são disponibilizadas pelos Clientes?</p> <p>c) O número de leituras comunicadas automaticamente; O que distingue a alínea b) e c)? Pretendem incluir aqui as leituras recebidas via IVR e fluxos automáticos via WEB? Pretendem também as recebidas via site?</p>	<p>Esclarecer as dúvidas na coluna adjacente</p>
<p>Direito de regresso do comercializador sobre o operador de redes - Pagamento de compensações de qualidade comercial aos clientes</p>	<p>Artigo 10, ponto 1, e Artigo 93.º, ponto 3</p>	<p>Balizar o mínimo e o máximo das compensações a pagar pelos COMs considerando que está previsto o direito de regresso de compensações ao ORD.</p>	<p>Considerando que o volume de pedidos apresentados pelos Comercializadores em regime de mercado livre representa cerca de 90% dos pedidos totais recebidos pelo ORD, devemos ter em conta que potencialmente o custo a reconhecer na estrutura de custos do ORD pode ser relevante se não for definido um limite máximo de compensações.</p>	<p>Estabelecer que o direito de regresso sobre o operador de redes seja limitado ao valor fixo de 20€, valor definido para os ORDs.</p>
<p>Artigo 60.º Incumprimentos no âmbito da resposta a reclamações</p>	<p>RQS articulado Artigo 59º</p>	<p>Correcção de texto</p>	<p>1 - O reclamante tem direito de compensação quando ocorra qualquer dos seguintes incumprimentos, por facto não imputável ao reclamante: a) Incumprimento dos prazos referidos no Artigo 60.º; b) Inexistência de resposta à reclamação quando ultrapassado o prazo indicado como expectável nas situações referidas no n.º 2 - do Artigo 60.º, sem que a entidade reclamada tenha apresentado nova justificação; c) Incumprimento do conteúdo mínimo da comunicação escrita referida no n.º 2 - do Artigo 60.º.</p>	<p>Alteração ao texto da coluna adjacente, ponto 1 do artigo 59.º a) Incumprimento dos prazos referidos no Artigo 59.º; b) Inexistência de resposta à reclamação quando ultrapassado o prazo indicado como expectável nas situações referidas no n.º 2 - do Artigo 59.º, sem que a entidade reclamada tenha apresentado nova justificação; c) Incumprimento do conteúdo mínimo da comunicação escrita referida no n.º 2 - do Artigo 59.º.</p>
<p>Artigo 64º - RQS - Artigo 64.º Reclamações relativas ao funcionamento de equipamento de medição ... 3 - O operador de rede deve, no prazo de 15 dias úteis após a apresentação da reclamação, acordar com o reclamante a realização de uma visita combinada para verificar o funcionamento do equipamento de medição.</p>	<p>RQS articulado Artigo 64º</p>	<p>Aprofundar a clareza dos prazos do tratamento das reclamações relativas ao funcionamento de equipamentos de medição</p>	<p>Apesar do prazo ser o mesmo, 15 dias, neste enquadramento não parece ser totalmente coerente com o prazo mencionado no âmbito do artigo 59.º, ponto 1 da proposta de RQS. Neste último caso, que se supõe seja uma regra transversal, define 15 dias úteis para responder a reclamações, sendo que para esta tipificação de reclamação concreta (reclamação sobre medição), parece ser algo diferente, aparentemente aquele prazo é apenas para agendar visita combinada.</p> <p>Vemos vantagem que este indicador seja efetivamente transversal a todos os tipos de reclamações, desde logo para que os processos sejam os mesmos e com isso minimizar erros. Ou seja é importante que para aquele prazo seja estabelecido uma etapa/momento em que haja resposta e fecho também deste tipo de reclamações. Isto, naturalmente, sem prejuízo de se cumprir a segunda etapa (se aplicável) de envio da documentação prevista no ponto 5 do artigo 64.º.</p> <p>Neste enquadramento vimos propor que, para efeitos de avaliação de desempenho, a reclamação se considere tratada com a realização da visita combinada para verificação do funcionamento do equipamento e transmitida ao cliente a informação sobre essa visita</p>	<p>Texto da proposta RQS (ponto 3 do artigo 64.º): "3 - O operador de rede deve, no prazo de 15 dias úteis após a apresentação da reclamação, acordar com o reclamante a realização de uma visita combinada para verificar o funcionamento do equipamento de medição."</p> <p>Alteração do texto (ponto 3 do artigo 64.º): "3 - O operador de rede deve, no prazo de 15 dias úteis após a apresentação da reclamação, acordar e realizar visita combinada para verificar o funcionamento do equipamento de medição, e responder à reclamação."</p>
<p>Capítulo VIII -Serviços prestados nas instalações dos clientes</p>				
<p>Conceito de ativação de contrato</p>	<p>Artigo 68.º</p>	<p>Esclarecimentos sobre os conceitos de "ativação"</p>	<p>- Artigo 68.º - Conceito de Ativação Este conceito é agora diferente. Deve entender-se por "...instalação não abastecida ..." que é sinónimo de não haver contrato ativo para aquele fornecimento com nenhum comercializador? Se o contrato estiver ativo e o fornecimento suspenso, p.e. por motivo de segurança, deve considera-se também que é uma ativação?</p>	<p>Solicita-se esclarecimento</p>
<p>Prazos para efectuar agendamento e intervalo de tempo para o qual se agenda a visita de ativação</p>	<p>Artigos 69.º e 70.º, ponto 2, alínea c)</p>	<p>Esclarecimentos sobre os conceitos</p>	<p>Comentando diversos aspetos:</p> <p>- Artigo 69.º, ponto 1: "1 - Os comercializadores devem garantir que as solicitações dos clientes para a realização da ativação de fornecimento são comunicadas aos operadores de redes respetivos até ao final do dia útil seguinte após a solicitação."</p> <p>Daqui não decorre claro que esteja compatível com a prática actual. Na verdade hoje o processo de solicitação está automatizado e dividido em duas etapas principais: - Solicitação inicial - Em que o COM anuncia o pedido (por via do GPMC), o ORD efectua validações várias e depois disponibiliza ao COM para agendar com o seu cliente. Para isso o ORD disponibiliza uma ferramenta de agendamento (portal de agendamento); - Agendamento - É portanto nesta segunda etapa que o COM efectua o agendamento, em acordo com o cliente. O COM pode fazer esta etapa em dois dias, após o qual, se não o fizer, o processo é anulado. Portanto apenas quando é efectuado o agendamento é que a solicitação fica definida enquanto visita combinada, podendo demorar até dois dias úteis. Neste enquadramento pedimos que enquadrem/ajustem o prazo que a proposta de RQS estabelece (de 1 dia).</p> <p>- Artigo 69.º, ponto 2: "2 - Quando a presença do cliente seja necessária para a realização de uma ativação de fornecimento que envolva apenas ações simples, os operadores de redes de distribuição devem garantir que a visita combinada para ativação de fornecimento é agendada para uma data nos 3 dias úteis seguintes à data em que a solicitação de ativação lhes é comunicada, a menos que o cliente expressamente solicite uma data para a ativação de fornecimento que ultrapasse 4 dias úteis desde o momento da sua solicitação ao comercializador."</p> <p>Sobre este aspeto, a realidade atual é que é o COM que agenda os serviços em agenda disponibilizada pelo ORD (em ferramenta para o efeito - portal de agendamento) em nos 3 dias úteis seguintes à data do pedido - neste sentido o ORD não pode "... garantir que a visita combinada para ativação de fornecimento é agendada para uma data nos 3 dias úteis seguintes à data em que a solicitação de ativação ..."! Quem pode garantir é o COM, uma vez que é ele que agenda. A responsabilidade do ORD é exclusivamente disponibilizar agenda livre para o COM agendar - aliás em bom rigor até pode agendar para depois dos 3 dias!</p>	<p>Sugerimos que a proposta de RQS seja alterada para contemplar estes aspetos, nomeadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prazos, - Atribuição das atividades às entidades corretas. e - Responsabilidades das diversas ações.

Tópico	Documento Regulamentar	Objetivo	Justificativo	Proposta Redação/Dúvidas - GGND
Visita Combinada no âmbito da ligação à rede	RQS articulado Artigo 71.º, 72.º e 73.º	Clarificar as atividades que estão envolvidas	Tendo em conta que por ligação à rede se julga tratar-se da construção do ramal, mas tendo em conta que esta atividade é efetuada sem necessidade da presença do requisitante da ligação à rede, surge a dúvida a que atividades a proposta de RQS se refere quando referencia visitas combinadas neste âmbito. Referem-se a atividades que os ORDs podem efetuar nas instalações dos requisitantes antes de serem abastecidos? Se assim for, tratar-se-á das atividades: - Infraestruturação dos imóveis - Recversão, e - Abastecimento de edifícios habitacionais (segmento novo)? Há outras? Quais? Relativamente a estas possibilidades, damos nota dos seguintes aspetos que deveremos ter presente que demonstram/evidenciam a pouca adaptabilidade operacional ao conceito: . A obra começa no dia 1 e prolonga-se pelo dia 2 e 3, em simultâneo nos fogos e nas partes comuns (instalação colectiva) e estas intervenções apenas fecham no final do dia 3. só podem fechar (dia 1 furações no prédio e nas habitações e início da coluna, dia 2 execução da tubagem em 75% dos fogos e dia 3 conclusão das tubagens em 25% das frações e pinturas). As O/S são agendadas no dia 1 (furações em todos os fogos) e deixadas em tratamento até ao final do dia 3? . O cliente agenda para as 10:00, mas por motivos imprevisíveis só aparece às 12:30 (equipa começa a fazer a obra do vizinho... e essa só estiver agendada para das 14:00 às 16:00? Apesar do vizinho estar em casa... espera na rua pelas 14:00?... ainda antes de ter GN ou condições para o ter... leva logo com uma penalização de 20€?... O mais provável é desistir com tamanho cartão de boas vindas... E se essa angariação comprometer a adesão mínima do prédio? Fica a infraestruturação do prédio cancelada? . A obra é iniciada no dia 1 e o cliente porque deseja a instalação embutida em determinado troço fica com a responsabilidade de contratar esse serviço. O serviço de abertura de roços só é possível de concretizar no dia 10. Quando é que esta visita termina? Apenas no dia 10? De facto surgem inúmeras dificuldades se for implementada a ideia da visita combinada nestas atividades, pelo que pedimos a reanálise desta situação.	Definir quais as atividades que devem ser consideradas visitas combinadas no âmbito da ligação às redes.
Exclusões da visita combinada	Artigo 71.º, ponto 2	Esclarecer em que situações as leituras fora de ciclo não são consideradas visitas combinadas	De acordo com o artigo 71.º, ponto 2, as leituras fora de ciclo estão excluídas da visita combinada. No entanto de acordo com a alínea b) do ponto 3 do artigo 72.º, é referido que o cliente pode combinar visitas para leitura. Para além disso e de uma forma mais ampla, as leituras extraordinárias, que são fora de ciclo, também não são visitas combinadas?	Solicitamos que este artigo explicitasse quais os tipos de leitura que são excluídos do conceito de visita combinada, considerando que existem vários tipos de leitura fora de ciclo: leitura extraordinária, leitura pedida pelo cliente, confirmação de leitura por iniciativa do ORD (p.e. no âmbito de objeções).
Visitas combinadas	RQS articulado Artigo 74, a)	Clarificação se os reagendamentos de visitas combinadas devem ser contabilizados no indicador do artigo 74.º, a)	Na nossa opinião sim, porque reagendamentos são também agendamento de visitas combinadas.	pedido de esclarecimento.
Visitas combinadas	RQS articulado Artigo 74, d)	Clarificação sobre o que é entendido por "visita combinada não realizada"	É introduzido um conceito novo, "visitas combinadas não realizadas". As seguintes questões: - O número destas visitas (alínea d)) é igual à soma das alíneas e) e f)? - Por outro lado a alínea k) deverá somar as situações da alínea e) e alínea b)?	pedido de esclarecimento.
Artigo 78.º Assistência técnica a avaria na alimentação individual da instalação do cliente	RQS articulado Artigo 78º	3 - Para efeitos do presente artigo e no âmbito do setor do gás natural, considera-se que a alimentação individual da instalação do cliente consiste na infraestrutura por onde transita em exclusivo o gás natural consumido pelo cliente e que termina na origem da instalação de utilização , nos termos da regulamentação técnica aplicável.	Suscita dificuldades em entender que zonas da instalação individual e colectivas estão abrangidas no âmbito das avarias.	Solicita-se que complementem o texto de forma a concretizar quais as ações e abrangência das avarias. Na nossa opinião deve limitar-se ao contador.
Valor das compensações relativas à qualidade de serviço comercial	Artigo 80.º	Esclarecimentos	Não parece decorrer inequívoco que o ORD tem direito à compensação quando o cliente não está presente. De facto levado à letra, perante a ausência do cliente, desde que este responda ao contacto que é feito pelo ORD, ainda que não esteja no local nem tenha a possibilidade de estar em tempo útil, não haverá direito à compensação por parte do ORD.	Texto inicial: "3 - Caso o cliente esteja ausente da sua instalação no momento de chegada ao local do operador de rede de distribuição e tendo este informado o cliente sobre a hora limite a que poderia chegar ao local, o operador de rede de distribuição deve tentar entrar em contacto com o cliente e, caso não o consiga fazer, tem direito de compensação." Proposta de alteração: 3 - Caso o cliente esteja ausente da sua instalação no momento de chegada ao local do operador de rede de distribuição e tendo este informado o cliente sobre a hora limite a que poderia chegar ao local, o operador de rede de distribuição deve tentar entrar em contacto com o cliente e, caso a assistência não se concretize, tem direito a compensação.
Compensação em caso de avarias que não sejam da responsabilidade do ORD	Artigo 80.º, ponto 2	Concretização	Tendo em conta que se trata de um novo conceito e se mal definido pode gerar conflitualidade entre ORD/COMs e Clientes, pelo que solicitamos um maior aprofundamento, nomeadamente na identificação concreta das avarias que são da responsabilidade do ORD. E ser for na instalação colectiva, há lugar a compensação?	Esclarecimento das dúvidas colocadas na coluna adjacente
Incumprimentos no âmbito da assistência técnica a avarias	Artigo 80.º, ponto 3	Esclarecimentos	O conteúdo dos artigos 92.º, do articulado e do documento justificativo não são iguais (há outros artigos!). Solicita-se o seguinte: - Clarificar e corrigir o conteúdo - Garantir que as compensações terão todas o mesmo valor.	Correção
Obrigações relativas ao restabelecimento	Artigo 85.º	Esclarecimentos	Parece haver incoerência entre o horário para a realização de restabelecimentos, os prazos para chegada à instalação e os períodos de suspensão para a contabilização desses prazos Para concretizar, vamos exemplificar com um restabelecimento urgente, solicitado pelo cliente às 24H00: - De acordo com o ponto 5 tem de ser feito em 4 horas - De acordo com o ponto 8 essas 4 horas úteis terminam às 08H00 do dia seguinte - De acordo com o ponto 13, só podemos realizar o restabelecimento a partir das 08H00 do dia seguinte.	Propõe-se que o período de interrupção seja das 00H00-08H00, segundo a lógica que atualmente está estabelecida
Prazos e metodologia para execução dos restabelecimento	Artigo 85.º	Considerar os restabelecimentos no setor do GN como visitas combinadas	- Ao contrário do que acontece na eletricidade, o restabelecimento do fornecimento de GN implica sempre a deslocação ao local; - Além disso, previamente à concretização do restabelecimento é necessário fazer algumas verificações à instalação; - Daqui decorre da necessidade que alguém dê acesso à instalação. Neste enquadramento é nosso entendimento, e à semelhança de outras atividades, que estas deslocações (para restabelecimento) sejam consideradas visitas combinadas. Parece-nos que o regulamento está feito na lógica de que o cliente não precisa de estar presente! Este aspeto fica agora agravado decorrente da extensão do horário para se efectuarem restabelecimentos, conforme previsto na proposta de RQS.	Alteração deste artigo para que os restabelecimentos sejam considerados visitas combinadas.
Gralha	Artigo 86.º	Correção	Ao longo do artigo há diversas remissões ao artigo 86, quando julgamos devr ser o artigo 85.º.	Correção referida
Desativação por iniciativa do comercializador	Artigos 87.º e 88.º	Esclarecimento sobre as obrigações relativamente às desativações de iniciativa COM, que de acordo com o procedimento de mudança de comercializador não são agendadas.	Tendo em conta que as desativações de iniciativa COM tem uma data definida pelo COM e portanto não são agendadas/visitas combinadas, supomos que estarão excluídas deste artigo (artigo 88.º, ponto 2). Note-se que estas desligações são apenas por vontade do COM, suscitando desde logo muitas dificuldades em que sejam combinadas com os consumidores. Já para não se falar que, sendo consideradas visitas combinadas, haverá a possibilidade do agendamento ser para lá dos 4 dias, podendo sucessivamente serem ainda reagendadas para muito depois.	Proposta: que estas desligações (iniciativa do COM) sejam excluídas da visita combinada.

Tópico	Documento Regulamentar	Objetivo	Justificativo	Proposta Redação/Dúvidas - GGND
Artigo 82.º da proposta de RQS - Avaliação do desempenho na frequência da leitura de equipamentos de medição	RQS articulado Artigo 82, pontos 2 e 3	Harmonização da periodicidade da frequência da leitura entre os sectores eléctrico e gás natural	Considerando desde logo a intenção de harmonização entre os requisitos dos RQSs (Eletricidade e GN), na verdade não decorre justificação para que não se harmonize a periodicidade de recolha local de leitura entre os dois sectores, tanto mais que, a serem diferentes, muito mais se justificaria que fosse o inverso (periodicidade da leitura na electricidade superior à do GN), uma vez que o impacto de eventuais estimativas desfasadas da realidade é bastante superior na electricidade - os valores médios das faturas da electricidade são significativamente superiores às do GN.	<p>Texto da proposta do RQS: Artigo 82.º Avaliação do desempenho na frequência da leitura de equipamentos de medição 2 - Para os operadores de redes de distribuição do setor elétrico, o indicador geral é 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. 3 - Para os operadores de redes de distribuição do setor do gás natural, o indicador geral é calculado através do quociente entre o número de leituras com intervalo face à leitura anterior inferior ou igual a 64 dias e o número total de leituras.</p> <p>Alteração que propomos: Artigo 82.º Avaliação do desempenho na frequência da leitura de equipamentos de medição 2 - Para os operadores de redes de distribuição, o indicador geral é 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.</p>
Obrigações relativas ao restabelecimentos do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente.	Artigo 85º	Alteração do horário de restabelecimento por facto imputável ao cliente.	Compreendendo a intenção da proposta em alargar de forma significativa os horários de restabelecimento, mas suscita-nos fundada dúvida sobre a pertinência pelos seguintes motivos: - Incómodo dos Clientes a partir de determinada hora - a realização de restabelecimentos no âmbito do gás natural necessita que sejam realizadas, previamente, algumas verificações que implicam a realização de ruídos nas partes comuns dos prédios, portanto incómodo dos vizinhos, que não parece aceitável e sabemos que os moradores não aceitam. Em rigor, de acordo com a proposta poderíamos executar trabalhos até às 02H00. Aliás temos experiência deste assunto na LisboaGás - disponibilizamos o serviço de restabelecimento nos dias úteis até às 22H00 - e podemos dizer que a utilização é reduzida.	<p>A nossa recomendação é a seguinte:</p> <p>"13 - O serviço de restabelecimento do fornecimento, incluindo a modalidade de restabelecimento urgente, deve ser disponibilizado pelos operadores de redes de distribuição, no mínimo, nos dias úteis, entre as 08H00 e as 24H00"</p>
Desativação de fornecimento	RQS articulado Artigo 88.º, pontos 1 e 2	Esclarecimento das novas exigências relativamente à desativação de fornecimento	<p>Os novos requisitos que a proposta inclui suscita-nos algumas dúvidas/pedidos de esclarecimento:</p> <p>- Tendo em conta que as desativações de iniciativa COM tem uma data definida pelo COM e portanto não são agendadas/visitas combinadas, supomos que estarão excluídas deste artigo (artigo 88.º, ponto 2), aliás de acordo com o definido no processo de mudança de comercializador e já implementadas desta forma - não sendo portanto consideradas visitas combinadas. Estas desligações são por vontade do COM, suscitando desde logo muitas dificuldades em que sejam combinadas com os consumidores. Já para não se falar que, sendo consideradas visitas combinadas, haverá a possibilidade do agendamento ser para lá dos 4 dias, podendo sucessivamente serem ainda reagendadas para muito depois e portanto a concretização da desativação pode arrastar-se, sem que isso seja vontade do COM.</p> <p>- Artigo 88.º, ponto 1 "1 - Os comercializadores devem garantir que as solicitações dos clientes para a realização da desativação de fornecimento são comunicadas aos operadores de redes respetivos até ao final do dia útil seguinte após a solicitação." Sobre este assunto aplicam-se as mesmas considerações que fizemos para a ativação, pensando que o processo venha a ser implementado de igual forma, e será de etodo conveniente: - Solicitação inicial - Em que o COM anuncia o pedido (por via do GPMC), o ORD efetua validações várias e depois disponibilizará ao COM para agendar com o seu cliente. Para isso o ORD disponibiliza uma ferramenta de agendamento (portal de agendamento); - Agendamento - É portanto nesta segunda etapa que o COM efectuará o agendamento da desativação, em acordo com o cliente. O COM poderá fazer esta etapa em dois dias, após o qual, se não o fizer, o processo será anulado. - Artigo 88.º, ponto 2 "- Nas situações em que a presença do cliente seja necessária para a realização de uma desativação que envolva apenas ações simples, os operadores de redes de distribuição devem garantir que a visita combinada para desativação de fornecimento é agendada para uma data nos 3 dias úteis seguintes à data em que a solicitação de desativação lhes é comunicada, a menos que o cliente expressamente solicite uma data para a desativação de fornecimento que ultrapasse 4 dias úteis."</p> <p>Sobre este aspeto, a realidade atual para a ativação é que é o COM que agenda os serviços em agenda que o ORD disponibiliza (em ferramenta que o ORD disponibiliza - portal de agendamento) nos 3 dias úteis seguintes à data do pedido - neste sentido o ORD não pode "... garantir que a visita combinada para desativação de fornecimento seja agendada para uma data nos 3 dias úteis seguintes à data em que a solicitação de ativação ...". Quem pode garantir é o COM, uma vez que é ele que agenda. A responsabilidade do ORD é exclusivamente disponibilizar a agenda. - O RQS deverá prever o que acontece se o COM/Cliente não agendar o serviço no prazo estabelecido. A desativação não é efectuada? Ou o ORD é obrigado a agendar para o último dia (dos 3 dias disponíveis)? - Deve esclarecer-se como se compatibiliza quando o agendamento não é cumprido por entretanto ter entrado um pedido de mudança de comercializador, que tem precedência sobre a desativação? Considera-se que que a desativação esteja agendada já não são aceites mudanças de comercializador sem que antes a desativação seja realizada? Como se estes "incumprimentos" são rastreados?</p>	<p>Sugerimos que a proposta de RQS seja alterada para contemplar estes aspetos, nomeadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prazos, - Atribuição das atividades às entidades corretas; - Responsabilidades das diversas ações; - Estabelecer ações no caso do agendamento não ser realizado; - Compatibilizar as exigências de prioridade das mudanças de comercializador (quando há desativações em curso) e o conteúdo desta proposta do RQS.
INDICADORES, PRAZOS DE REFERÊNCIA E PADRÕES - Operadores das redes de distribuição - Desativação	RQS articulado Artigo 88.º, ponto 3	Esclarecer os incumprimentos relativamente às desativações	<p>Relativamente aos prazos e compensações relativamente as desativações temos algumas dúvidas:</p> <p>- Relativamente aos ORD, no ponto 3 deste artigo é referido que se o ORD não agendar para um dos 3 dias seguintes, deve compensar o cliente. Neste âmbito reiteramos o seguintes aspetos: - na verdade quem agenda é o COM e não o ORD; - É estranho que a exigência se centre no agendamento e não tanto na efetiva realização da desativação. - O pagamento destas compensações fazem pouco sentido, até porque em boa verdade quase sempre o cliente já não habita o imóvel quando acontece a desativação; - Não deve ser prevista a possibilidade de compensação do COM ao ORD quando estae não agenda ou o cliente não está presente para levantamento dos contador, mormente quando está instalado no interior da habitação.</p> <p>O estabelecimento deste indicador não nos parece fundamentado pela necessidade do consumidor e poderá em si trazer custos para o sistema e reduzir a capacidade nas ativações, decorrente do esforço que se impõe com este indicador, dado que teremos de efectuar a desativação antes de fazer eventuais pedidos para ativação.</p>	<p>Sugerimos que a proposta de RQS seja alterada para excluir estes requisitos relativamente às desativações, que não parece trazer vantagens aos consumidores e ao SNGN.</p>
Capítulo IX - Compensações por incumprimentos				
Artigo 96.º Pagamento de compensações de qualidade comercial aos operadores de redes	RQS articulado Artigo 96.º, ponto 1	Esclarecimentos	<p>No ponto: "1 - O comercializador deve assegurar o pagamento ao operador de rede a cujas redes está ligada a instalação do cliente, das compensações previstas: a) Na alínea b) do n.º 2 - do Artigo 74.º; b) No n.º 7 - do Artigo 74.º; c) No n.º 2 - do Artigo 81.º; d) No n.º 3 - do Artigo 81.º"</p> <p>Julgamos que os artigos corretos sejam: - onde está 74, talvez seja 73, e - onde está 81, deverá ser 80</p>	Alteração proposta na coluna anterior
Capítulo X - Clientes com necessidades especiais e clientes prioritários				
Clientes prioritários, no âmbito das avarias	RQS articulado - Artigo 79	Artigo 79 - Obrigações no âmbito da AT a avarias	A proposta inclui a diminuição do tempo de chegada aos Clientes prioritários, permitindo apenas 2 horas, e aumenta o período de disponibilidade (redução do período de tempo de suspensão), exigindo por isso maior disponibilidade dos piquetes e necessidade de haver capacidade disponível para atuação de imediato.	A nossa recomendação é que os níveis de resposta atualmente implementados são suficientes e não vemos razões para serem alterados.