

P  
N

Parecer sobre

**"PROPOSTA DE ALTERAÇÃO DO REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DO SECTOR ELÉCTRICO" e "PROPOSTA DE ALTERAÇÃO DO MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO "**

A Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) foi criada pelo Decreto-Lei n.º 97/2002, de 12 de abril, que dispôs sobre a organização e funcionamento do Conselho Tarifário<sup>1</sup> (CT), na redação dada pelo Decreto-Lei N.º 84/2013, de 25 de junho "(...) *órgão consultivo específico para as funções da ERSE relativas a tarifas e preços.*"<sup>2</sup>

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

O Conselho de Administração da ERSE enviou ao Conselho Tarifário o documento contendo a "PROPOSTA DE ALTERAÇÃO DO REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DO SECTOR ELÉCTRICO" e "PROPOSTA DE ALTERAÇÃO DO MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO (MPQS)"<sup>3</sup>.

No período em que decorreu a elaboração do parecer foram realizadas:

- Uma apresentação pela ERSE das revisões regulamentares, nos dias 6 e 8 de junho;
- Uma audiência Pública no dia 22 de junho de 2017.

Posto o que, a Secção do Sector Elétrico do Conselho Tarifário emite o seguinte Parecer:

<sup>1</sup> Doravante abreviado por CT.

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

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

## “REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DO SETOR ELÉTRICO”

### I

#### GENERALIDADE

##### A. ENQUADRAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO

- 1) A qualidade de serviço prestada pelos operadores das redes elétricas e pelos comercializadores de eletricidade aos clientes envolve assuntos como interrupções de fornecimento de energia elétrica, a qualidade da energia fornecida ou a qualidade da interação com os clientes.
- 2) A qualidade de serviço divide-se em:
  - a) Qualidade de serviço técnica, que inclui a continuidade de serviço e a qualidade da energia elétrica;
  - b) Qualidade de serviço comercial.
- 3) A regulação da qualidade de serviço é definida através do Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS) e do Regulamento Tarifário (RT).
- 4) O RQS estabelece regras que definem, e procuram garantir, um nível mínimo da qualidade de serviço prestada aos clientes, nomeadamente através de disposições relativas a:
  - a) Competências, responsabilidades e obrigações das entidades envolvidas;
  - b) Indicadores e padrões de qualidade de serviço;
  - c) Compensações a pagar quando os indicadores individuais não são cumpridos;
  - d) Clientes com necessidades especiais e clientes prioritários.
- 5) O RT define um incentivo à melhoria da qualidade do serviço prestado pelo operador das redes de alta e média tensão.

##### A.1. QUALIDADE DE SERVIÇO TÉCNICA

A qualidade de serviço de natureza técnica no sector elétrico é caracterizada de acordo com os seguintes aspetos:

- 1) **CONTINUIDADE DE SERVIÇO** - associada à fiabilidade do fornecimento da energia elétrica, sendo avaliada através do número e duração das interrupções de fornecimento.

- a) A continuidade de serviço caracteriza e avalia as situações em que se verifica a interrupção de fornecimento de energia elétrica aos pontos de entrega de uma rede, sejam clientes ou ligações a outras redes, como é o caso da ligação da rede de transporte à rede de distribuição. Estas interrupções de fornecimento podem ser do tipo previsto ou acidental.
- b) No RQS estão estabelecidos indicadores e padrões anuais associados ao número e à duração das interrupções, bem como ao seu impacto.
- c) Os indicadores de continuidade de serviço são gerais se se referirem à totalidade de um sistema, a um conjunto de clientes ou a uma zona geográfica.

Indicador Geral	Aplicação			
	Transporte	Distribuição		
		AT(*)	MT	BT
ENF (energia não fornecida)	✓			
TIE (tempo de interrupção equivalente)	✓			
END (energia não distribuída)			✓	
TIEPI (tempo de interrupção equivalente da potência instalada)			✓	
SAIFI (frequência média de interrupções longas)	✓	✓	✓	✓
SAIDI (duração média das interrupções longas)	✓	✓	✓	✓
SARI (tempo médio de reposição de serviço do sistema)	✓			
MAIFI (frequência média de interrupções breves)	✓	✓	✓	

(\*) apenas se aplica às redes de AT de Portugal continental.

- d) Os indicadores individuais que caracterizam e avaliam a continuidade de serviço em cada um dos pontos de entrega são os seguintes:
- i) Frequência das interrupções: número acumulado de interrupções sentidas na instalação de cada cliente em cada ano;
  - ii) Duração total das interrupções: duração acumulada das interrupções sentidas na instalação de cada cliente em cada ano.

- 2) **QUALIDADE DE ENERGIA ELÉTRICA** - associada às características da forma da onda da tensão alternada, através da evolução dos seus valores de frequência, amplitude, distorção harmónica, desequilíbrio entre fases e outros.
- a) Os consumidores de energia elétrica fornecidos a partir das redes de transporte e de distribuição têm à sua disposição uma tensão alternada sinusoidal com frequência e amplitude que se deverão manter razoavelmente constantes ao longo do tempo, em condições normais de exploração. No entanto, durante a operação e exploração das redes de energia elétrica existe um conjunto de fatores indutores de alterações nas características nominais da onda de tensão e que, conseqüentemente, afetam o normal funcionamento de instalações e equipamentos e impactam no seu tempo de vida útil.
  - b) Os fenómenos responsáveis pelas alterações às características nominais da onda de tensão podem ter origem na própria rede, nos produtores de energia, em instalações de clientes (tipicamente clientes industriais) e ainda nas interligações com outras redes.
  - c) A melhoria da qualidade da onda de tensão implica custos que, a partir de um determinado nível, se configuram desproporcionados para a generalidade dos consumidores. Assim, não é economicamente viável conceber uma rede totalmente isenta de perturbações da onda de tensão.
  - d) Neste sentido, tem-se fomentado em Portugal uma filosofia de partilha de responsabilidade entre os operadores das redes e os clientes mais sensíveis às variações da qualidade da onda de tensão: os operadores são responsáveis por um nível de qualidade que satisfaça a generalidade dos clientes e os clientes mais sensíveis à qualidade da onda de tensão são responsáveis por imunizar as suas próprias instalações.
  - e) Com o objetivo de verificar se a qualidade da onda de tensão nos pontos de entrega respeita os limites estabelecidos, os operadores das redes de transporte e de distribuição devem monitorizar as seguintes características da tensão:
    - ✓ Frequência;
    - ✓ Valor eficaz da tensão;
    - ✓ Cavas de tensão;
    - ✓ Sobretensões (swells);
    - ✓ Tremulação (flicker);
    - ✓ Desequilíbrio do sistema trifásico de tensões;

- ✓ Distorção harmónica.

## **A.2. QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL**

A qualidade de serviço comercial prestada pelos operadores das redes elétricas e pelos comercializadores aos clientes abrange uma série de temas como a rapidez de atendimento, a resposta a solicitações diversas, a leitura de contadores ou a avaliação da satisfação dos clientes.

### **1) INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL**

Para avaliar a qualidade de serviço comercial são utilizados dois tipos de indicadores ou medidas: gerais e individuais, definidos no Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS).

#### **a) INDICADORES GERAIS**

Os indicadores gerais procuram caracterizar o desempenho das empresas para o conjunto dos seus clientes. Podem ser definidos níveis mínimos de qualidade (padrões) para cada indicador geral, por exemplo: pelo menos 85% dos atendimentos telefónicos para comunicação de avarias devem ter um tempo de espera não superior a 60 segundos.

#### **b) INDICADORES INDIVIDUAIS**

Os indicadores individuais garantem a cada cliente um nível mínimo (padrão) de qualidade de serviço, para os temas a que se aplicarem. Se a empresa não cumprir o nível mínimo deverá pagar uma compensação ao cliente. Em alguns temas, se o cliente não cumprir deverá pagar uma compensação à empresa.

## **A.3. GRUPO DE ACOMPANHAMENTO DO RQS**

a) O Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS) do setor elétrico, em vigor desde 1 de janeiro de 2014, estabelece no artigo 69.º a constituição do grupo de acompanhamento do RQS.

b) O objetivo fundamental deste grupo é contribuir para o aprofundamento da regulação e regulamentação de matérias de qualidade de serviço.

c) Este grupo tem como competências:

- ✓ O acompanhamento das disposições estabelecidas no RQS e nas normas complementares, nomeadamente no Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço;
- ✓ A recolha de contributos para futuros processos de revisão regulamentar;
- ✓ A harmonização das práticas adotadas pelas diferentes entidades.

## **B. RECOMENDAÇÕES DO CT E DO GRUPO DE TRABALHO**

- a) A qualidade de serviço do fornecimento de energia elétrica em Portugal Continental e nas RA, nas vertentes técnica (continuidade de serviço e qualidade da onda de tensão) e comercial, constitui um instrumento essencial do modelo de regulação vigente, assente na proteção e promoção dos direitos e interesses dos consumidores.
- b) A atual proposta visa primordialmente responder a uma necessidade de harmonização de regulamentação da QS, criada pela crescente oferta dual no mercado.
- c) Naturalmente, que existem matérias que permitem a sua harmonização, tais como o atendimento presencial ou a resposta a reclamações, mas deve ser separado e regulado autonomamente a matéria respeitante às características específicas da qualidade de serviço técnica de cada setor.
- d) No último relatório de Qualidade de Serviço publicado pela ERSE, referente ao ano de 2015, e ressaltando-se que até ao presente momento se desconhece a avaliação da qualidade de serviço referente a 2016, é apresentada uma melhoria a todos os níveis, nomeadamente a continuidade de serviço - diminuição de frequência e de duração de interrupções - qualidade de energia (onda de tensão), e até uma melhoria relativamente a cavas ou quebras de tensão.
- e) Dado que nos últimos anos se tem assistido a melhorias sucessivas da QS, o CT tem alertado para a natureza finita deste progresso, tendo recomendado anteriormente, que os progressos cada vez mais difíceis deverão ser mais bem premiados. Por outro lado, deveriam ser premiadas apenas as melhorias resultantes de causas estruturais, deixando de fora desta análise as alterações de desempenho que advenham da menor ocorrência de causas fortuitas.
- f) Constata o CT que a presente proposta procura responder a uma das conclusões das reuniões do Grupo de Acompanhamento da QS, que respeita à criação de ilhas de qualidade de serviço no âmbito da iniciativa Selo Qualidade e+.
- g) Outra das situações que foi objeto de análise no grupo de acompanhamento da qualidade de serviço, respeita aos parâmetros da qualidade de serviço, tendo a ERSE solicitado estudos nesta matéria, aguardando-se que sejam tomadas as medidas de enquadramento que decorrem das conclusões desses estudos, com os ajustes dos respetivos procedimentos que se revelarem necessários.
- h) No que respeita à qualidade de serviço comercial, mais concretamente aos indicadores gerais, verificou-se, na globalidade, a continuação de um bom desempenho, sendo que, relativamente aos indicadores individuais, no segundo ano de alargamento de obrigações aos comercializadores, verifica-se uma melhoria no desempenho e reporte das empresas face a 2014, registando-se,

porém, um elevado número de incumprimentos e pagamentos tardios ou falta de pagamento das compensações devidas.

- i) De notar que o Relatório da QS referente ao ano de 2016 ainda não foi publicado, pelo que, tendo em consideração que 2014 foi o primeiro ano em que se concretizaram alterações significativas nos critérios de análise aos indicadores da qualidade de serviço comercial, não é possível, na maior parte das matérias, fazer uma comparação história com anos anteriores.
- j) Assim, o CT recebe com agrado as alterações que visam reforçar e corrigir as situações detetadas na avaliação da QS, e que revelam uma continuada preocupação da ERSE relativamente a esta matéria.

### **C. OPERADOR LOGÍSTICO DE MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR (OLMC)**

- a) Nos termos Decreto-Lei nº 38/2017, de 31 de março, que alocou as responsabilidades da Gestão do Processo de Mudança de Comercializador à ADENE, quer para o SEN, quer para o SNGN, a ERSE deve *“elaborar e aprovar mecanismos e procedimentos de mudança de comercializador, bem como a sua monitorização e supervisão de aplicação”*<sup>4</sup>.
- b) A ERSE deverá, nos termos das suas competências, monitorizar as alterações que estão em curso relativamente à atividade e constituição de OLMC, tendo em conta o vasto conjunto de funções que foram atribuídos a este operador, nos termos do Art.º 3º do mesmo diploma, e que podem impactar direta ou indiretamente com a atual proposta de RQS.
- c) Dada a relevância desta alteração legislativa e a necessidade de garantir uma transição adequada do modelo atual, em que estes serviços são prestados pela REN-Gasodutos (SNGN) e EDP-Distribuição (SEN), o CT sugere à ERSE avançar com as necessárias propostas quanto ao *modus operandi*, que deveriam ser objeto de Consulta Pública, de modo a permitir o cumprimento dos calendários desejados.
- d) O CT alerta também para a necessidade da atividade de OLMC não vir a ser disruptiva quanto à forma e conteúdo da informação relativa à mudança dos clientes em mercado, tendo em conta os elevados custos que poderão existir se as opções tomadas em matéria de fluxos de informação forem substancialmente diferentes das atuais.
- e) Relativamente ao conjunto de novas atividades que o OLMC irá desempenhar, o CT recomenda que seja garantido um período de adaptação a todos os agentes, que necessitem de interagir com o OLMC de forma automática através de sistemas de informação, sob pena dos aspetos relevantes da qualidade do serviço comercial não serem integralmente cumpridos.

<sup>4</sup> cf. n.º 4 do Artº7º do mesmo diploma

- f) Recomenda também o CT, e tendo em conta o acima exposto, que o tema da mudança de comercializador continue a ser aprofundado no RQS, uma vez que a monitorização desta atividade é fundamental.

#### **D. RQS COMUM AOS SSE E SGN**

- a) Tendo em conta a evolução que se tem verificado quer no mercado elétrico quer no mercado de gás natural e a constatação de que as ofertas no mercado liberalizado tendem a ser duais com maior frequência, o CT considera aceitável que para serviços semelhantes sejam definidos, para todos os agentes envolvidos, direitos e obrigações alinhados com esta realidade.
- b) Acresce que, a opção veiculada pela ERSE de unificar num único instrumento jurídico os princípios e normas que devem enquadrar a Qualidade de Serviço da Eletricidade e do Gás Natural, promove uma maior acessibilidade por parte de todos os agentes interessados ao quadro normativo aplicável, e nessa medida o CT valoriza esta opção.
- c) No entanto, sem prejuízo dos pontos anteriores, considera o CT que a ERSE deverá procurar uma melhor sistematização do documento, no sentido de lhe conferir uma maior coerência e objetividade, nomeadamente estabelecendo um capítulo geral aplicável a ambos os sectores, capítulos dedicados a cada um dos sectores com as respetivas especificidades e um capítulo final com as disposições finais e transitórias.
- d) Observadas estas considerações e sugestões, o CT entende que o enquadramento normativo aplicável à qualidade de serviço nestes sectores, fica mais robusto e adequado face aos interesses em presença.

## **II**

### **ESPECIALIDADE**

#### **A. QUALIDADE DE SERVIÇO TÉCNICA DAS REDES**

##### **A.1. QUALIDADE DE SERVIÇO NA REDE DE TRANSPORTE DE ENERGIA ELÉTRICA**

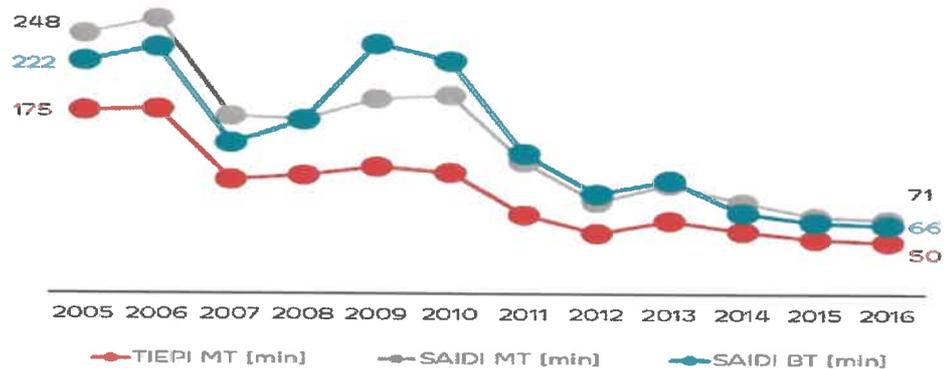
- a) O CT regista a boa qualidade de serviço da rede de transporte cuja avaliação se encontra suportada na monitorização em permanência em todos os seus pontos de entrega. Conforme refere a ERSE no Relatório de QS de 2015, *“o reduzido número de interrupções que se tem registado nos PdE da rede de transporte é demonstrativo do nível de fiabilidade desta rede”*.
- b) A natural degradação dos equipamentos, considerando que uma percentagem significativa do equipamento está em fim de vida útil, e o esforço de minimização de custos de manutenção

deve ser ponderado no quadro das medidas adotadas pela ERSE de forma a não comprometer os níveis atuais de QS.

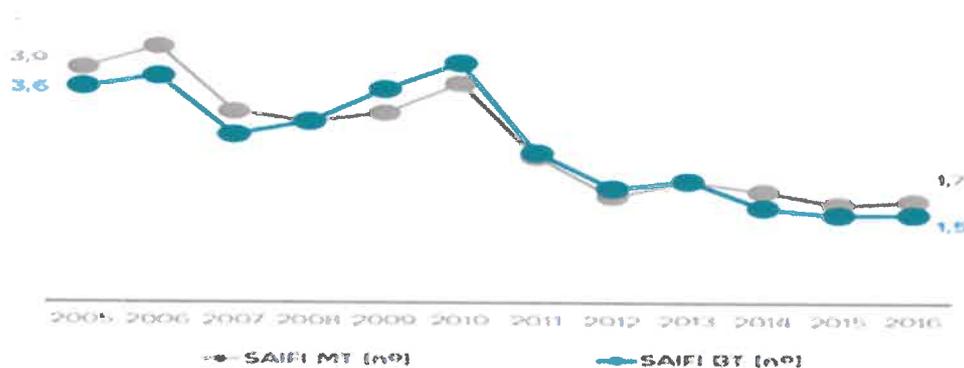
## A.2. QUALIDADE DE SERVIÇO TÉCNICA NAS REDES DE DISTRIBUIÇÃO DE PORTUGAL CONTINENTAL

Na observação que tem mantido sobre a qualidade de serviço prestado pelas empresas reguladas o CT tem, em diversos momentos e em vários pareceres, manifestado a sua congratulação pela evolução muito positiva que tem sido conseguida ao longo dos anos no âmbito da qualidade de serviço técnico.

- a) Nos gráficos que a seguir se apresentam espelha-se a evolução dos principais indicadores da qualidade de serviço técnico: TIE, SAIDI (MT e BT) e SAIFI (MT e BT).

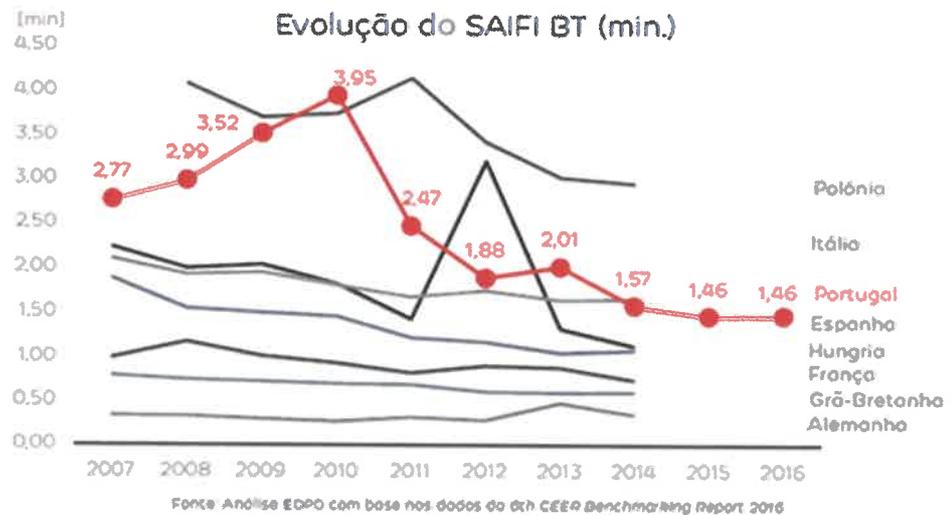
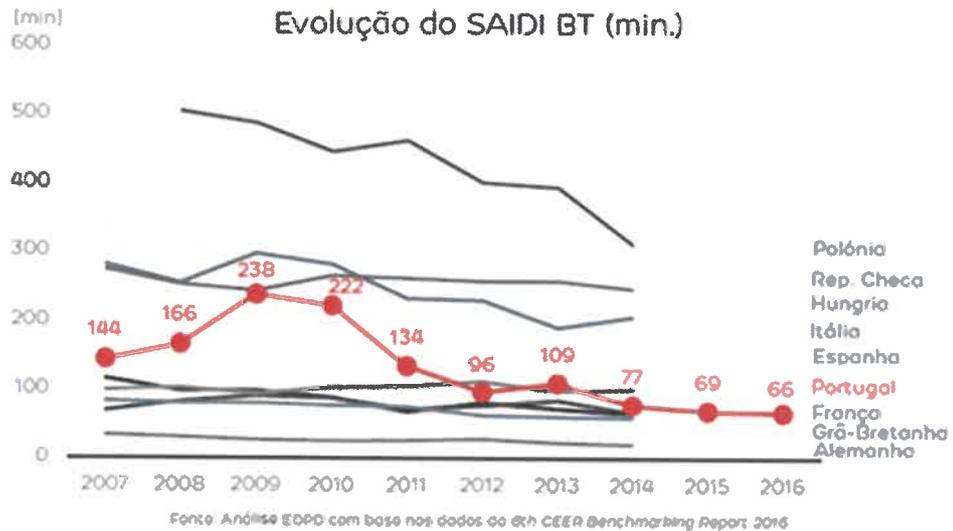


Fonte: Análise EDPD com base nos dados do 6th CEER Benchmarking Report 2016



Fonte: Análise EDPD com base nos dados do 6th CEER Benchmarking Report 2016

- b) Assinala-se que os 50 minutos de TIE registados no final de 2016 é o mais baixo valor de sempre deste indicador.
- c) Observada esta envolvente, o CT procurou relevar a evolução dos principais padrões da qualidade de serviço técnico, em consonância com os benchmarkings disponíveis, de forma a melhor aquilatar da realidade nacional em relação a outros países europeus.

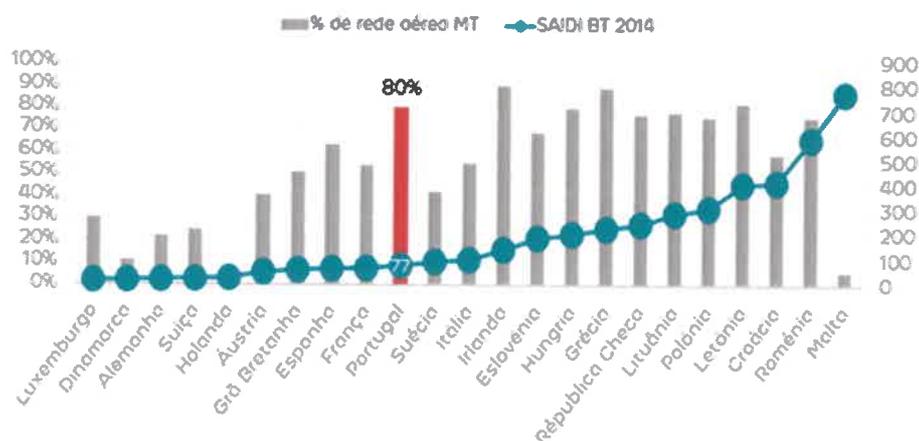


- d) Em todos os indicadores, o desempenho das redes de distribuição tem tido uma evolução muito positiva ao longo dos anos, em particular após 2010, o que ajuda a confirmar o acerto dos investimentos efetuados em novas infraestruturas e em automação, que são apresentados nos sucessivos PDIRD.
- e) Na observação do desempenho das redes de distribuição deve ainda ser tida em conta a tipologia destas. O facto de as redes subterrâneas estarem menos sujeitas às intempéries bem como à intervenção de outros agentes externos é um fator potenciador de uma melhor qualidade de serviço. Não obstante, a sua utilização, por serem substantivamente mais onerosas que as redes aéreas para idênticos valor de tensão e de potência, deve obedecer a critérios de racionalidade no investimento.

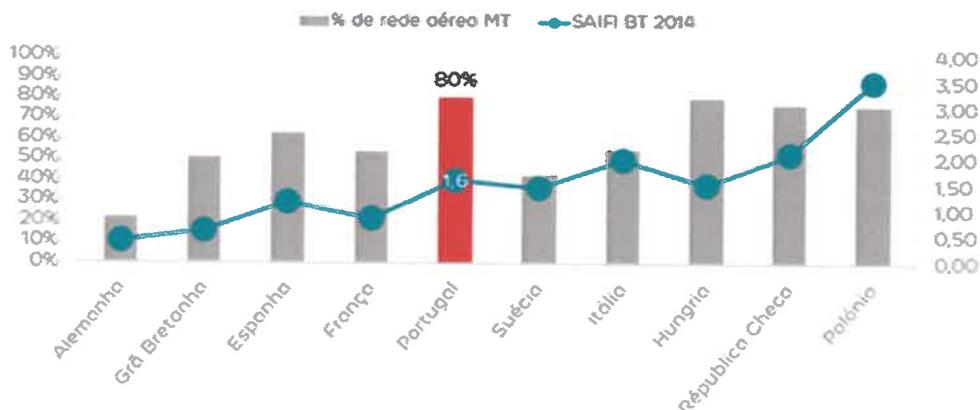
*By P*

- f) Nos gráficos a seguir apresentados consta a relação percentual de redes aéreas e redes subterrâneas, constatando-se o bom desempenho das redes de distribuição no território continental, pese embora a baixa percentagem de penetração de rede subterrânea (cerca de 20%).

► Percentagem de rede aérea MT vs. SAIDI BT [min] – ano 2014\*



► Percentagem de rede aérea MT vs. SAIFI BT [nº] – ano 2014\*



Fonte: Análise EDPO com base nos dados do 6th CEER Benchmarking Report 2016  
\*Todos os valores da percentagem da rede aérea MT são referentes a 2014. Exceções Alemanha (2013)

- g) Nas suas áreas de concessão, os Operadores da Rede de Distribuição exclusivamente em Baixa Tensão (ORD BT) têm apresentado bons indicadores de qualidade de serviço técnica e comercial, revelando um esforço de melhoria continuada de todos os indicadores.

### A.3. QUALIDADE DE SERVIÇO TÉCNICA NAS REDES DAS REGIÕES AUTÓNOMAS

- a) O CT considera que, nas Regiões Autónomas, a evolução apresentada nos últimos anos ao nível da continuidade de serviço é, também, positiva.

- b) No que respeita aos sistemas destas Regiões, é necessário considerar que se tratam de sistemas isolados, com diversas vicissitudes e onde as interrupções com origem na produção têm consequências diretas ao nível da continuidade de serviço percebida pelos clientes. Estas interrupções são também consideradas para efeitos de determinação dos indicadores de continuidade de serviço e, com o atual RQS, passaram também a ser consideradas para efeitos de comparação com os padrões.
- c) O CT considera que, nas Regiões Autónomas, a evolução apresentada nos últimos anos ao nível da continuidade de serviço é positiva, embora se verifique espaço para elevar a qualidade de serviço prestada ao nível das redes.

## **B. NOVAS MEDIDAS REGULAMENTARES**

- a) O recente PDIRD, que mereceu apreciação favorável dos órgãos consultivos da ERSE, foi sujeito a uma redução do valor global do investimento na sequência de recomendação da ERSE que admitiu a possibilidade de poder ocorrer alguma degradação nas zonas de melhor qualidade de serviço e algum aumento de risco pelo prolongamento da vida útil de ativos das redes.
- b) O CT entende que esta decisão não pode ser dissociada da futura fixação de padrões bem como da reformulação das zonas de qualidade de serviço, que se aguardam para breve.
- c) A proposta de RQS em discussão pública introduz uma nova compensação associada ao não cumprimento do prazo para ligações às redes de distribuição.
- d) Tendo o CT conhecimento, através da ERSE, da inexistência de litigância significativa neste domínio, pode admitir que esta alteração se prenda com a vontade regulatória de definir compensações em todos os domínios da atividade técnica-comercial dos ORD.
- e) Não obstante, e tendo a ERSE poderes e meios de análise em caso de eventual litigância, o CT não considera completamente fundamentada a introdução desta compensação, pelo que aconselha que a mesma seja reponderada.
- f) Também no âmbito das ligações às redes, o CT tomou conhecimento de propostas que considera não garantirem efeitos negativos nas tarifas a pagar por todos os consumidores.
- g) No que respeita à ligação de produtores, das alterações preconizadas subsiste a dúvida da manutenção das Normas Padrão, as quais garantem que outros custos inerentes à ligação de produtores são a estes cometidos.
- h) Sobre a ligação de clientes de MT com potência superior a 2 MVA, o CT, ouvida a ERSE, constatou que se pretende diminuir o encargo referente a participações na rede. O CT considera que esta proposta não se encontra suficientemente fundamentada, pelo que recomenda a manutenção do atual valor da participação, que deverá reverter para a tarifa.

- i) Também na ligação de parques industriais e comerciais, a articulação do disposto no RRC e no RARI lança a dúvida sobre a manutenção do regime de responsabilização pelo estabelecimento de infra-estruturas, que compete ao urbanizador/loteador. Se o que se propõe é apenas a observação de um projeto piloto deve esta especificidade ficar evidenciada de forma inequívoca.
- j) Em suma, no âmbito das ligações, o CT recomenda que sejam tidas em conta as condições de acesso às redes que garantam que os requisitantes consumidores suportem a totalidade ou a quase totalidade dos custos da ligação e que os requisitantes produtores suportem sempre a totalidade desses custos.
- k) No domínio da assistência técnica a incidente na instalação individual do cliente, em que o ORD não operava entre as 00h00 e as 08h00, período em que a contagem do padrão que se cifrava em 4 horas era interrompido, o novo RQS propõe que aquele período seja limitado para entre as 02h00 e as 06h00.
- l) O CT vê com preocupação esta alteração, considerado o inevitável aumento de custos para os consumidores que a mesma irá originar.
- m) Percebe-se que a razão do período anterior ser estabelecido para um total de 8 horas era determinada pela necessidade de apenas dispor de dois turnos de piquete. A alteração preconizada irá, necessariamente, acarretar a introdução de 3 turnos com a consequente renegociação dos contratos de empreitada em vigor.
- n) Entende o CT que seria mais perceptível para todas as partes envolvidas que fosse assumido esse aumento de custos com a consagração da necessidade de o ORD dispor de piquetes permanentes para acorrer a solicitações com origem na instalação particular, o que significaria que o período de 4 horas para assistência técnica seria contínuo, alteração com a qual também não concorda.
- o) Assim, o CT recomenda que seja mantida a atual disposição regulamentar de interromper no período das 00h00-08h00 a contagem do prazo de 4 horas para atendimento técnico a incidente na instalação individual de um cliente.
- p) O novo RQS introduz uma nova alteração que é a de o ORD ter de efetuar o ónus da prova sempre que haja discordância com o cliente sobre a dimensão da interrupção: limitada à própria instalação ou abrangendo uma área maior.
- q) O CT concorda que em qualquer situação o ónus da prova deve sempre caber ao ORD. Neste domínio específico, o CT recomenda que se enquadre minimamente qual a prova que é requerida, bem como o tempo em que a mesma deve ser mantida disponível, sob risco de se continuar a implementar uma cultura de burocracia sem vantagem para qualquer das partes envolvidas.

- r) O CT entende ainda que esta questão do ónus da prova deveria ser adiada para nova revisão do RQS que ocorresse em fase mais adiantada da instalação dos contadores inteligentes já que estes permitem registar a presença ou a ausência de tensão, o que facilita o registo e a observação da prova.
- s) No âmbito de clientes prioritários, o prazo para intervenção na instalação individual com falha de fornecimento é reduzido de três para duas horas.
- t) O CT, o ORD e os cidadãos, aceitam, compreendem e incentivam que a assistência técnica em clientes prioritários seja imediata, ou o mais próximo disso.
- u) Tendo o CT tomado conhecimento, pela ERSE, que o padrão médio de reposição de serviço nos clientes prioritários é muito bom e observada a ponderação que deve existir entre um padrão médio e um padrão individual, recomenda:
  - i) Que seja mantido o padrão individual de 3 horas com direito a compensação,
  - i) Que seja estabelecido um padrão médio de 2 horas.
- v) No âmbito do pagamento das compensações, o CT entende ser razoável que o atual prazo para o pagamento seja considerado como da responsabilidade do ORD, estabelecendo-se um prazo para os comercializadores efetuarem esse pagamento.
- w) Entende o CT que o prazo a definir para os comercializadores deve estar ligado à relação entre a data de pagamento do ORD e a data de faturação do cliente pelo comercializador.
- x) O CT concorda com o estabelecimento de um prazo para a desativação do fornecimento de energia, pese embora não existir neste domínio conhecimento de prazos longos no caso da energia elétrica.
- y) Os novos prazos estabelecidos e a maior coordenação que deve ser exigida na relação entre o ORD e os comercializadores habilita o CT a propor que seja concedido um prazo razoável para a adaptação dos sistemas informáticos corporativos a esta nova realidade.

### **C. QUALIDADE DE SERVIÇO VERSUS CUSTOS PARA O SISTEMA**

- a) A excelência na qualidade de serviço da rede elétrica, para a qual o SEN tem evoluído nos últimos anos, é algo de muito bom, contudo implica a reflexão quanto ao nível que se pretende atingir, já que a maior excelência implica maiores custos para todos os consumidores.
- b) Esta mesma racionalidade leva a considerar que nem todos os clientes têm atividades com igual nível de exigência de qualidade de serviço, pelo que procurar nivelar a qualidade por um máximo,

importaria disponibilizar a alguns clientes, uma qualidade de serviço, não perceptível e justificável pelas suas atividades.

- c) Apesar do anteriormente mencionado, importa referir, que não se pode limitar a questão a ter um nível médio da qualidade de serviço excelente, à custa de zonas de qualidade muito elevada já que tal não constitui por só por si uma situação satisfatória, se existirem pontos de rede com qualidade de serviço insatisfatória que requeiram um tratamento particular.
- d) Esta situação torna evidente a necessidade da obtenção dum ponto de equilíbrio entre a qualidade de serviço e a racionalidade de custos que lhe está associada, questão a que a ERSE deve dar a devida atenção, no estabelecimento da regulamentação que interfere com o estabelecimento desses equilíbrios.

#### **D. AVALIAÇÃO DA APLICAÇÃO DOS PARÂMETROS DA QUALIDADE DE SERVIÇO**

- a) O nível de qualidade de serviço requerida pelos utilizadores deve resultar dum justo equilíbrio entre as efetivas necessidades dos utilizadores e das redes e os custos associados, que em consequência terão de ser suportados pelos consumidores.
- b) Sendo recentes alguns dos procedimentos e a sua correspondente aplicação, o CT recomenda à ERSE uma conveniente avaliação de impacto da sua aplicação e sua disponibilização ao CT, sem o que a compreensão das opções existentes e tomada de posição sobre as soluções mais convenientes se torna inviável.

#### **E. ARTIGOS 38º E 67º DO RQS**

- a) O CT regista com agrado a melhoria do texto do Artigo 38º do RQS, em relação às versões anteriores, recomendando uma maior explicitação do articulado proposto.
- b) Com o intuito de clarificar o âmbito de responsabilidade de todos os intervenientes, o CT propõe que a ERSE reveja o conteúdo do Art.º 67, incorporando no mesmo que os equipamentos de Qualidade de Onda de Tensão observem a norma internacional aplicável.

#### **F. PRÁTICAS COMERCIAIS DESLEAIS**

- a) Tal como referido pela ERSE, a liberalização do mercado trouxe práticas positivas e negativas, destacando-se, por vezes, a verificação de práticas comerciais desleais na comercialização de ofertas de energia.
- b) Reconhece o CT que a ERSE tem desenvolvido esforços nesta matéria, nomeadamente com a ação de esclarecimento desenvolvida por ocasião do Dia Mundial da Energia.

- c) No entanto, o CT defende que a ERSE deverá desenvolver novos esforços na prevenção destas práticas, e promover ações que visem aumentar a literacia energética.

#### **G. RELATÓRIOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO**

- a) O CT regista a possibilidade das empresas que atuem em ambos os setores poderem publicar um único relatório da qualidade de serviço relativo a ambos os sectores.
- b) Propõe a ERSE que os relatórios de qualidade serviço possam ser efetuados em momentos e em documentos diferentes, justificando que existem leitores com interesses heterogéneos, que terão mais vantagem na leitura de capítulos específicos da qualidade de serviço.
- c) Salaria o CT que o relatório de QS é um instrumento importante para análise do funcionamento do SEN, tendo acrescido interesse aquando da análise da proposta de tarifas e preços de energia elétrica.
- d) Assim, considera o CT, que embora a abordagem mais desenvolvida de determinadas secções da QS possa trazer vantagens, poderá manter-se igualmente a publicação de um Relatório da QS global a publicar anualmente em momento prévio à proposta de preços e tarifas de energia elétrica.

### **“MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇOS”**

#### **I**

#### **ENQUADRAMENTO**

##### **A. OBJECTO**

- a) O Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço (MPQS) foi criado nos termos do disposto no Art.º 9º n.º 3 dos Estatutos da ERSE aprovados pelo Decreto-Lei n.º 97/2002, de 12 de abril, alterados e republicados pelo Decreto-Lei n.º 84/2013, de 25 de junho e ao abrigo do n.º 3 do artigo 6.º do Regulamento de Qualidade de Serviço do setor elétrico, aprovado pelo Regulamento n.º 455/2013, de 29 de novembro e do Regulamento de Qualidade de Serviço do setor do gás natural, aprovado pelo Regulamento n.º 139-A/2013, de 16 de abril.
- b) Este Manual agora em apreço e que é aplicável aos sectores elétrico e do gás natural tem como objeto estabelecer os procedimentos relativos às seguintes matérias:
- i) Classificação de zonas de qualidade de serviço no setor elétrico;
  - ii) Registo e classificação das interrupções de fornecimento no setor elétrico;



- iii) Método de cálculo dos indicadores de continuidade de serviço;
  - iv) Informação a prestar no caso de incidentes de grande impacto no setor elétrico;
  - v) Classificação de eventos excepcionais no setor elétrico;
  - vi) Mecanismo de incentivo à melhoria da continuidade de serviço no setor elétrico;
  - vii) Planos de monitorização da qualidade da energia elétrica;
  - viii) Medição da qualidade da energia elétrica na sequência de reclamações dos clientes;
  - ix) Características da onda de tensão de alimentação nos pontos de entrega da rede MAT;
  - x) Metodologia de cálculo de limites máximos das perturbações emitidas para a rede por instalações fisicamente ligadas às redes do SEN;
  - xi) Envio de informação à ERSE;
  - xii) Protocolo de comunicação entre o operador da RND e os operadores das redes de distribuição exclusivamente em BT.
- c) Tendo em conta que o Novo Regulamento da Qualidade de Serviço se aplicará ao setor elétrico e ao setor do gás natural, o CT considera positiva a harmonização e simplificação regulamentar ao nível do Manual de Procedimentos, passando a existir um único instrumento legislativo aplicável aos dois setores.
- d) A presente proposta de alteração do MPQS enquadra-se na 61ª Consulta Pública que propõe a revisão de todos os regulamentos do SEN e apresenta uma proposta de Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS) único para o serviço de eletricidade e de gás natural.
- e) Naturalmente que as alterações consequentes desta fusão do RQS têm impacto no MPQS, e assim, propõe a ERSE um novo MPQS comum aos dois setores.
- f) Para além das alterações resultantes da proposta de novo RQS, é também alterado o procedimento n.º 9 respeitante à realização de medições da qualidade da energia elétrica a efetuar pelos operadores das redes na sequência de reclamação dos clientes.
- g) Relativamente ao procedimento n.º 9, relembra-se que a proposta de alteração constava da 57ª Consulta Pública, tendo o CT emitido parecer em 20 de março de 2017.

## II ESPECIALIDADE

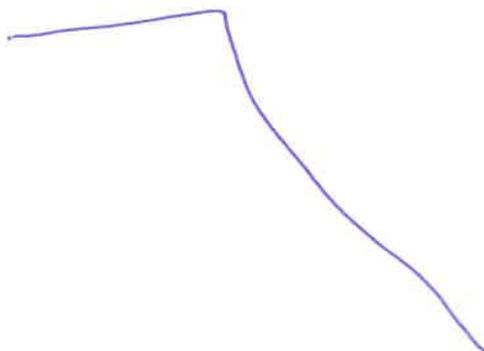
O CT concorda com a generalidade dos procedimentos propostos, praticamente sem alteração em relação ao manual em vigor sugerindo, no entanto, algumas alterações ao seguinte procedimento:

### **PROCEDIMENTO N.º 4 - INFORMAÇÃO A PRESTAR NO CASO DE INCIDENTES DE GRANDE IMPACTO NO SETOR ELÉTRICO**

- a) No domínio dos incidentes de grande impacto, atenta a recente alteração efetuada para as redes de distribuição das ilhas dos Açores no correspondente Procedimento, o CT verifica que agora se propõe a introdução de um outro relatório, designado de preliminar, com um prazo curto para elaboração.
- b) A fundamentação apresentada pela ERSE para a exigência deste novo relatório provisório, está relacionada com a necessidade de responder a interpelações de consumidores, responsáveis políticos e comunicação social, aquando da ocorrência destes incidentes.
- c) Entende o CT, que dado o curto prazo (2 dias) exigido para a apresentação do relatório preliminar, teria maior utilidade a especificação da informação mínima que deverá constar deste relatório.
- d) O CT compreende e concorda com a razão apontada pela ERSE, mas sublinha que deveria ser substituída a expressão “*relatório preliminar*” por “*informação preliminar*”, dado que desta forma se admite ficar mais claro o que se pretende, e que essa pretensão não vai colidir com o desenrolar das operações de reposição do fornecimento de energia elétrica quando em presença de incidentes mais longos na extensão da rede atingida e no tempo da sua duração.

## III CONCLUSÕES

O Conselho Tarifário considera que, nas propostas apresentadas pela ERSE, deverão ser tidas em conta as recomendações constantes deste Parecer.





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

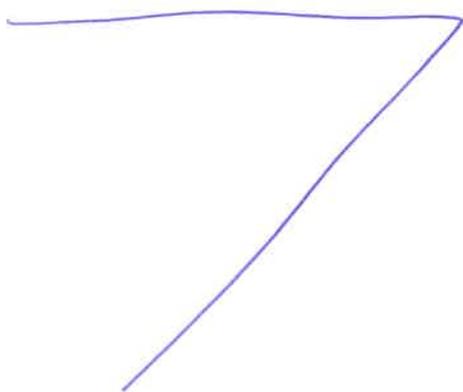
NOME E ENTIDADE REPRESENTADA	VOTAÇÃO NA GENERALIDADE			VOTAÇÃO NA ESPECIALIDADE		
	FAVOR	CONTRA	ABSTENÇÃO	FAVOR	CONTRA	ABSTENÇÃO
Eng.º António Cavalheiro Representante de associações que tenham associados consumidores de eletricidade em média tensão (MT), alta tensão (AT) e muito alta tensão (MAT) – (CIP)	Anexo 1			Anexo 1		
Eng.º Carlos Silva Representante de associações que tenham associados consumidores de eletricidade em média tensão (MT), alta tensão (AT) e muito alta tensão (MAT) - (CIP)	Anexo 2			Anexo 2		
Dr. Carlos Chagas Representante de associações de defesa do consumidor de caráter genérico -UGC	Anexo 3			Anexo 3		
Dr.ª Carolina Gouveia Representante de associações de defesa do consumidor de caráter genérico -DECO	Anexo 4			Anexo 4		
Dr. Eduardo Quinta Nova Representante de associações de defesa do consumidor de caráter genérico -UGC	Anexo 3			Anexo 3		
Sr. Mário Agostinho Reis Representante dos consumidores da região autónoma dos Açores - (ACRA)	Anexo 5			Anexo 5		
Dr. João Alcobia Representante dos consumidores da região autónoma da Madeira - (DECO)	Anexo 6			Anexo 6		
Dr. Fernando Manuel Rodrigues Ferrelra Representante das empresas do sistema elétrico da região dos Açores - (EDA)	Anexo 7			Anexo 7		
Dr. Luís Alexandre Silva Representante de comercializadores de eletricidade em regime livre	Anexo 8			Anexo 8		
Eng.ª Joana Simões Representante do comercializador de último recurso de eletricidade que, nestas funções, atue em todo o território do continente - (EDP-Serviço Universal)	Anexo 9			Anexo 9		
Eng.º Carlos Henggeler Representante de entidades concessionárias de distribuição de eletricidade em baixa tensão (BT) - (CEVE)	Anexo 10			Anexo 10		
Eng.º Joaquim Correia Teixeira Representante da entidade concessionária da Rede Nacional de Distribuição de eletricidade (RND) - (EDP-Distribuição)						

NOME E ENTIDADE REPRESENTADA	VOTAÇÃO NA GENERALIDADE			VOTAÇÃO NA ESPECIALIDADE		
	FAVOR	CONTRA	ABSTENÇÃO	FAVOR	CONTRA	ABSTENÇÃO
Dra. Patrícia Carolino Representante da Direcção- Geral do Consumidor - (DGC)	P			P		
Eng.º Demétrio Alves Representante da Associação Nacional de Municípios - (ANMP)			Anexo 11			Anexo 11
Eng.º Pedro Furtado Representante da entidade concessionária da Rede Nacional de Transporte de Elettricidade (RNT) - (REN)	Anexo 12			Anexo 12		
Dr. Rui Miguel de Aveiro Vieira Representante das empresas do sistema elétrico da região Madeira - (EEM)	Anexo 13			Anexo 13		
Dr. Vítor Machado Representante de associações de defesa do consumidor de carater genérico - (DECO)	Anexo 14			Anexo 14		
<b>TOTAL</b>						

	VOTAÇÃO na GENERALIDADE		VOTAÇÃO na ESPECIALIDADE		VOTO de QUALIDADE	
	FAVOR	CONTRA	FAVOR	CONTRA	FAVOR	CONTRA
Eng.ª Manuela Moniz Presidente do Conselho Tarifário nos termos do Decreto-Lei n.º 84/2013, de 25 de junho		—		—	—	—

tendo sido APROVADO POR MAIORIA, com 1 (UMA) ABSTENÇÃO, CF. DECLARAÇÃO ANEXA

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



P  
Nº

**PROPOSTA DE ALTERAÇÃO DO REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DO SECTOR ELÉCTRICO e PROPOSTA DE ALTERAÇÃO DO MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO.**

**61.ª Consulta Pública - Maio 2017**

**VOTO**

Na qualidade de representante dos consumidores de MAT AT e MT, venho pelo presente documento manifestar o voto favorável ao parecer do Conselho Tarifário, secção elétrica, relativo à PROPOSTA DE ALTERAÇÃO DO REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DO SECTOR ELÉCTRICO e PROPOSTA DE ALTERAÇÃO DO MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO.

António Cavalheiro

Lisboa 03 de Julho de 2017

(P)  
Nj

**PROPOSTA DE ALTERAÇÃO DO REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DO SETOR ELÉTRICO E PROPOSTA DE ALTERAÇÃO DO MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO**

61ª Consulta Pública – maio de 2017

**VOTO**

**Na qualidade de representante dos consumidores de MAT, AT e MT, venho pelo presente documento manifestar o voto favorável ao Parecer do Conselho Tarifário, secção elétrica, relativo à PROPOSTA DE ALTERAÇÃO DO REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DO SETOR ELÉTRICO E PROPOSTA DE ALTERAÇÃO DO MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO**

Carlos Silva

Porto, 03 de julho de 2017

Ⓟ  
Bj

**Data:** 30/06/2017 [12:36:29]  
**De:** Eduardo Jorge Glória Quinta Nova  
**Para:** Manuela Moniz <Dados pessoais>  
**Cc:** <Dados pessoais>

Exma. Senhora  
Presidente do Conselho Tarifário

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

Com os melhores cumprimentos.

Carlos Chagas  
Eduardo Quinta-Nova

P  
Dy

## Voto

Carolina Moura Gouveia, na qualidade de representante da DECO no Conselho Tarifário da ERSE, vota favoravelmente a generalidade do parecer do Conselho Tarifário – Secção do Setor Elétrico, relativo à “PROPOSTA DE ALTERAÇÃO DO REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DO SECTOR ELÉCTRICO” e “PROPOSTA DE ALTERAÇÃO DO MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO”

Lisboa, 3 de julho de 2017

A representante da DECO

(Carolina Gouveia)

Anexos  
P  
13



# Associação de Consumidores da Região dos Açores

Pessoa Coletiva de Utilidade Pública

(Despacho n.º 1950-2013, publicado na II Série  
do Jornal Oficial n.º 216 de 2013-11-07)

NIF: 512025657

## CONSELHO TARIFÁRIO DA ERSE PARECER SOBRE PROPOSTA DE ALTERAÇÃO DO REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DO SECTOR ELÉCTRICO E O MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO

61ª Consulta pública

Sentido de Voto

Na qualidade de representante dos Consumidores da Região Autónoma dos Açores indigitado pela Associação de Consumidores da Região dos Açores (ACRA), voto favoravelmente o Parecer da Secção do Sector Elétrico do Conselho Tarifário sobre as:

"Proposta de Alteração do Regulamento da Qualidade de Serviço do Sector Elétrico"

e

"Proposta de Alteração do Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço".

Ponta Delgada, 3 de julho de 2017

Jorge José Tavares dos Reis

## Voto

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

Lisboa, 3 de julho de 2017

O representante da DECO

(João Alcobia)

Responder Responder a Todos Reencaminhar

Anexo 1

Ⓟ  
ny

Voto do representante das empresas do sistema elétrico da Região Autónoma dos Açores - "PROPOSTA DE ALTERAÇÃO DO REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DO SECTOR ELÉCTRICO" e "PROPOSTA DE Nuno Filipe Gonçalves da Silva Gomes [ngomes...

**Para:** Presidente Conselho Tarifário; <Dados pessoais>  
**Cc:** <Dados pessoais>

segunda-feira, 3 de Julho de 2017 11:30

Esta mensagem tem uma assinatura digital, mas não foi validada porque o controlo S/MIME não está disponível. Para instalar o controlo S/MIME, regresse à janela principal, clique em Opções, clique em Definições no Painel de Navegação e, em seguida, clique no separador S/MIME.

Exma. Sra. Presidente do Conselho Tarifário,  
Exma. Sra. Vice-presidente do Conselho Tarifário,

O representante das empresas do sistema elétrico da Região Autónoma dos Açores vota favoravelmente o Parecer do Concelho Tarifário, relativo à "PROPOSTA DE ALTERAÇÃO DO REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DO SECTOR ELÉCTRICO" e "PROPOSTA DE ALTERAÇÃO DO MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO".

Ponta Delgada, 3 de julho de 2017  
Nuno Filipe Gomes

Ⓟ  
12/7

PROPOSTA DE REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DO SECTOR  
ELÉCTRICO E DO SECTOR DO GAS NATURAL

No âmbito da 61ª consulta pública e na qualidade de representante dos comercializadores de electricidade em regime livre, declaro o meu voto favorável ao Parecer emitido pela secção eléctrica do Conselho Tarifário sobre a:

"PROPOSTA DE REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DO SECTOR ELÉCTRICO E DO SECTOR DO GÁS NATURAL".

E

"PROPOSTA DE ALTERAÇÃO DO MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO".

Lisboa, 3 de Julho de 2017

serviço universal

**PROPOSTA DE ALTERAÇÃO DO REGULAMENTO  
TARIFÁRIO DO SECTOR ELÉCTRICO  
61ª Consulta pública**

No âmbito da 61ª consulta pública e na qualidade de representante do comercializador de último recurso de eletricidade que, nestas funções, atua em todo o território do continente, voto **favoravelmente** o Parecer emitido pela secção especializada do Sector Eléctrico do Conselho Tarifário sobre a:

***"PROPOSTA DE ALTERAÇÃO DO REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DO SECTOR ELÉCTRICO"***

***E a***

***"PROPOSTA DE ALTERAÇÃO DO MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO (MPQS)"***.

Lisboa, 3 de julho de 2017

Anexo 10

(P)  
ng

**Re: Versão final pareceres Rev.RT e RQS/MPQS - votação e declaração de voto**

Carlos Henggeler

**Enviado:** segunda-feira, 3 de Julho de 2017 9:46

**Para:** Presidente Conselho Tarifário

**Cc:** <Dados pessoais>

**Anexos:** DeclaracaoVoto\_ORDbt\_RT\_3~1.docx (139 KB)

Exm<sup>a</sup>. Senhora Presidente do Conselho Tarifário

Na qualidade de representante no Conselho Tarifário dos Operadores de Rede de Distribuição exclusivamente em BT (ORD BT) voto favoravelmente o <<Parecer sobre "PROPOSTA DE ALTERAÇÃO DO REGULAMENTO TARIFÁRIO DO SECTOR ELÉCTRICO">>, no entendimento que, no ponto "A.5. OPERADORES DA REDE DE DISTRIBUIÇÃO EXCLUSIVAMENTE EM BAIXA TENSÃO", este documento defende que não deverão ser, em sede da atual revisão em curso do Regulamento Tarifário, introduzidas alterações no quadro vigente sem que seja devidamente estruturado um quadro normativo completo para esta atividade, tendo em conta a inexistência atual de uma definição regulatória, clara e inequívoca, da atividade regulada de ORD exclusivamente em BT, e observando a possibilidade da constituição futura de novos agentes do sector nesta área.

Voto também favoravelmente os pareceres dos outros documentos em análise.

Junto envio uma declaração de voto que solicito que seja anexa à ata da votação.

Com cordiais cumprimentos

Carlos Henggeler Antunes

P  
Bj

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

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

### Declaração

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

Lisboa, 3 de Julho de 2017,

O Primeiro Secretário Metropolitano

Demétrio Alves



REN ◀

*Voto do representante da entidade concessionária da RNT ao Parecer do Conselho Tarifário sobre a*  
**"PROPOSTA DE ALTERAÇÃO DO REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DO SECTOR ELÉCTRICO" e "PROPOSTA DE ALTERAÇÃO DO MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO"**

A entidade concessionária da Rede Nacional de Transporte vota favoravelmente o Parecer sobre a "PROPOSTA DE ALTERAÇÃO DO REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DO SECTOR ELÉCTRICO" e "PROPOSTA DE ALTERAÇÃO DO MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO".

Lisboa, 3 de julho de 2017

Representante da Entidade Concessionária da RNT de eletricidade

**Declaração de voto** do representante das empresas do sistema elétrico da Região Autónoma da Madeira, ao Parecer do Conselho Tarifário da ERSE relativo à "PROPOSTA DE ALTERAÇÃO DO REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DO SECTOR ELÉCTRICO" e "PROPOSTA DE ALTERAÇÃO DO MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO"

Na qualidade de representante das empresas do sistema elétrico da Região Autónoma da Madeira, voto favoravelmente, na globalidade, o Parecer do Conselho Tarifário sobre a "PROPOSTA DE ALTERAÇÃO DO REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DO SECTOR ELÉCTRICO" e "PROPOSTA DE ALTERAÇÃO DO MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO".

Funchal, 3 de julho de 2017

Rui Miguel Aveiro Vieira

(Representante das empresas do sistema elétrico da Região Autónoma da Madeira.)

Ⓟ  
B  
/



A DECO - Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor, vota favoravelmente o parecer "PROPOSTA DE ALTERAÇÃO DO REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DO SECTOR ELÉCTRICO" e "PROPOSTA DE ALTERAÇÃO DO MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO".

Lisboa, 3 de julho de 2017

Vitor Manuel Figueiredo Machado

Representante da DECO no Conselho Tarifário da ERSE/Secção elétrica