

# CONSULTA DE INTERESSADOS

## 5/2024

### CONTRIBUTOS

Proposta de padrões de qualidade de serviço  
para avaliação do desempenho dos  
operadores das redes (art.º 98.º, 99.º e 100.º do RQS)

---

novembro - 2024

**ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS ENERGÉTICOS**  
**CONSELHO CONSULTIVO**  
**SEÇÃO DO SETOR DA ELETRICIDADE E SEÇÃO DO SETOR DO GÁS**  
**PARECER CC ELE e GN EXT Nº 1/2024**

**“Proposta de padrões de qualidade de serviço para avaliação do desempenho dos operadores das redes (art.º 98.º, 99.º e 100.º do RQS)”**  
**Consulta de Interessados 5/2024 da ERSE**

## **I. INTRODUÇÃO**

O Decreto-Lei n.º 15/2022, de 14 de janeiro, que estabelece a organização e o funcionamento do Sistema Elétrico Nacional (SEN), transpondo a Diretiva (UE) 2019/944 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 5 de junho de 2019, e a Diretiva (UE) 2018/2001 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de dezembro de 2018, determinou que a ERSE adaptasse a regulamentação às mudanças vertidas na legislação.

Neste sentido, a ERSE promoveu a revisão regulamentar do setor elétrico, alargada pontualmente a matérias respeitantes ao Sistema Nacional de Gás (SNG), que culminou com a publicação dos diversos regulamentos em julho de 2023.

Um dos principais desenvolvimentos desta revisão regulamentar foi o estabelecimento das redes inteligentes como o novo referencial do setor elétrico, tendo sido introduzidos no Regulamento da Qualidade de Serviço dos setores elétrico e do gás (RQS), aprovado pelo Regulamento n.º 826/2023, de 28 de julho, indicadores gerais, direta ou indiretamente relacionados com as redes inteligentes, cabendo à ERSE a aprovação dos respetivos padrões a aplicar.

Neste seguimento, o CA da ERSE lançou a presente Consulta de Interessados 5/2024 submetendo a parecer do CC a proposta de Diretiva sobre os padrões de qualidade de serviço para avaliação do desempenho dos operadores das redes, nomeadamente os artigos 98.º, 99.º e 100.º do RQS.

Na elaboração do presente parecer o CC teve em consideração o Documento Justificativo, bem como as propostas apresentadas pelos operadores anexas, e a proposta de articulado para os referidos artigos do RQS.

## II. ENQUADRAMENTO

O Decreto-Lei 15/2022, de 14 de janeiro, determina a obrigação de integração em rede inteligente da totalidade das instalações dos clientes de Portugal continental até ao final de 2024, enquanto os operadores das redes das regiões autónomas assumiram o objetivo de completar essa integração até ao final de 2025, no caso da Região Autónoma da Madeira e até ao final de 2028, no caso da Região Autónoma dos Açores.

Neste quadro, foram introduzidos no RQS dos setores elétrico e do gás, aprovado pelo Regulamento n.º 826/2023, de 28 de julho, três indicadores gerais, direta ou indiretamente relacionados com as redes inteligentes, nomeadamente:

- indicador geral do desempenho nos serviços prestados remotamente - art.º 98.º;
- indicador geral do desempenho na disponibilização de dados reais para faturação do acesso às redes - art.º 99.º;
- indicador geral do desempenho na correção de valores de anomalias de medição e leitura - art.º 100.º.

Nos termos estabelecidos no RQS, cabe à ERSE aprovar os padrões para aplicar a estes indicadores gerais, na sequência de propostas fundamentadas apresentadas pelos operadores de redes de distribuição do setor elétrico e do setor do gás (neste último caso, apenas para o indicador previsto no art.º 100.º do RQS).

As propostas apresentadas pelos operadores de redes foram objeto de análise pela ERSE, tendo o resultado desse trabalho sido vertido na proposta que agora é submetida a consulta de interessados.

Após conclusão da presente consulta de interessados, que decorre de 5 de agosto até 30 de setembro, a ERSE emitirá relatório e aprovará os padrões de qualidade de serviço em conformidade.

## III. APRECIÇÃO NA ESPECIALIDADE

### **Indicador geral do desempenho nos serviços prestados remotamente - art.º 98.º**

Como referido pela ERSE no documento justificativo que acompanha a presente consulta, a progressiva introdução das redes inteligentes no setor elétrico permite que muitos dos serviços habitualmente prestados nas instalações de clientes possam ser prestados de modo remoto, sem necessidade de deslocação ao terreno ou de presença do cliente.

De acordo com a redação do RQS atualmente em vigor, os serviços prestados remotamente podem ser agrupados do seguinte modo:

- ativação de fornecimento – 24 horas ou três horas se urgente (dias úteis) (artigo 71.º do RQS);
- restabelecimento do fornecimento ou reposição da potência contratada após facto imputável ao cliente – seis horas ou três horas se urgente (artigo 91.º do RQS);
- desativação de fornecimento – 24 horas ou três horas se urgente (artigo 96.º do RQS);

- todos os restantes serviços que sejam prestados remotamente em substituição de visita combinada – 24 horas, se não for necessária a presença do cliente, ou 60 minutos (a contar da hora e data acordada com o cliente) se for necessária a presença do cliente, dias úteis (artigo 76.º do RQS).

Tendo em conta o carácter inovador deste indicador, o histórico ainda incipiente da informação usada para o seu apuramento e o facto de o valor proposto pela E-REDES já ser um valor elevado, a ERSE propõe fixar o padrão no valor proposto pela E-REDES, de 98%.

O CC concorda com as razões referidas pela ERSE e com o valor proposto de 98% para este padrão.

Os serviços prestados remotamente não são ainda uma realidade no setor do gás, pelo que este indicador de desempenho não tem, atualmente, aplicabilidade prática neste setor. A própria ERSE no documento justificativo de suporte a esta consulta de interessados refere que as propostas de operadores de gás seriam apenas referentes ao artigo 100.º.

Neste sentido, o CC sugere que a redação da diretiva explicita a não aplicabilidade do indicador de desempenho nos serviços prestados remotamente ao setor do gás.

A evolução do contexto do setor do gás com o potencial alargamento dos serviços prestados remotamente, levará necessariamente a uma avaliação sobre o padrão a definir para este indicador, não existindo, no momento desta revisão, condições para avaliar a razoabilidade para os serviços do gás do padrão proposto. Sugere, assim, o CC que a definição do padrão a estabelecer para o setor do gás seja objeto de uma avaliação futura, quando aplicável.

### **Indicador geral do desempenho na disponibilização de dados reais para faturação do acesso às redes - art.º 99.º**

Como referido pela ERSE, a faturação do consumo de instalações integradas em redes inteligentes deve basear-se em dados reais de medição, devendo suportar-se em estimativas apenas em caso de anomalia que impeça ou condicione a utilização desses dados, sendo, neste contexto, que o RQS, na sequência da revisão introduzida em 2023, passou a estabelecer um indicador para avaliar o desempenho dos operadores de rede de distribuição de energia elétrica na disponibilização de dados para faturação sem recurso a estimativas (artigo 99.º), cujo padrão é discutido na presente consulta.

Além de avaliar as propostas recebidas pelos operadores, na presente consulta, a ERSE propõe introduzir um conjunto de pequenas clarificações ao nível da redação regulamentar e dos respetivos perímetros de aplicação e de cálculo. Em concreto, a ERSE propõe clarificar os seguintes aspetos sobre o indicador:

- aplica-se aos operadores de redes de distribuição de energia elétrica de Portugal continental e das regiões autónomas dos Açores e da Madeira;
- incide unicamente nas instalações em baixa tensão integradas em rede inteligente;
- deve ser calculado para a primeira faturação mensal do acesso às redes, de cada ponto de entrega.

Adicionalmente, a ERSE propõe a retificação da fórmula de cálculo do indicador, inscrevendo no numerador o número de faturas sem estimativas.

Tendo em conta estes aspetos e o carácter inovador do indicador, a ERSE propõe que o padrão aplicável à avaliação do desempenho na disponibilização de dados reais para faturação do acesso às redes adote o valor de 92%.

O CC concorda com as razões referidas pela ERSE e com o valor proposto para este padrão.

### **Indicador geral do desempenho na correção de valores de anomalias de medição e leitura - art.º 100.º**

As anomalias de medição são identificadas pela ERSE como uma das causas para a utilização de estimativas no processo de disponibilização de dados. Adicionalmente, na decorrência de anomalia ainda não detetada pelo operador de rede, a disponibilização de dados baseia-se em valores incorretos de consumo. Por estas razões, importa que, uma vez detetada a anomalia, o operador de rede seja diligente não apenas na eliminação dessa anomalia, mas também na correção dos valores (estimados e/ou incorretos) anteriormente apurados.

No procedimento de revisão regulamentar que teve lugar em 2023, a ERSE propôs estabelecer no RRC que a correção de valores de anomalias de medição e de leitura pelos operadores de redes de distribuição deveria ser efetuada preferencialmente até ao fecho do período de faturação de acesso às redes imediatamente seguinte, não podendo em qualquer caso ser superior a 30 dias.

A ERSE refere que a introdução deste indicador geral, associado a um padrão de desempenho, visa flexibilizar a regra regulamentar anteriormente em vigor, que fixava um prazo máximo de 30 dias para correção de valores de anomalias de medição e leitura, aplicável aos operadores de rede.

Nesse sentido é referido que, não obstante esta flexibilização, o desenho do indicador alinha-se com a regra que vigorava, na medida em que se avalia o desempenho dos operadores na correção de anomalias em prazo inferior ou igual a 30 dias.

De acordo com o referido pela ERSE, é expectável que o número de anomalias registadas esteja correlacionado com a dimensão de cada segmento de instalações, pelo que, no setor elétrico, como no do gás, as ocorrências ao nível do segmento doméstico determinam fortemente o valor final do indicador.

Verifica-se uma diferença estrutural entre os dois setores no que respeita ao segmento doméstico, na medida em que, no caso do setor do gás, a recolha de leituras tem lugar de forma local e bimestral. Por sua vez, no setor elétrico, e assumindo as redes inteligentes como referência, há lugar à recolha diária remota de valores agregados e de diagramas de carga para todas as instalações.

Assim, perante a análise das propostas dos operadores, a ERSE propõe valores padrão de 65% para o setor elétrico e 98% para o setor do gás.

O CC concorda com a proposta da ERSE, reconhecendo a importância da definição de padrões para promover a melhoria contínua da qualidade de serviço, bem como, a individualização de setores de forma adequada e alinhada com a sua maturidade tecnológica.

#### **IV. PARECER**

O Conselho Consultivo, reunido em 23 de setembro, na seção do setor elétrico e na seção do setor do gás, vota favoravelmente, com declaração de voto dos conselheiros em anexo, o Parecer sobre a “Proposta de padrões de qualidade de serviço para avaliação do desempenho dos operadores das redes (art.º 98.º, 99.º e 100.º do RQS)”.

Nesta conformidade, o Conselho Consultivo recomenda que sejam ponderadas as sugestões e os contributos apresentados no presente Parecer.

Este Parecer, aprovado em reunião do Conselho Consultivo de 23 de setembro, vai ser remetido ao Presidente do Conselho de Administração da ERSE, depois de assinado pelo Presidente do Conselho Consultivo.

O Presidente do Conselho Consultivo

Dados pessoais

**PARECER SOBRE A «PROPOSTA DE PADROÕES DE QUALIDADE DE SERVIÇO PARA A AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DOS OPERADORES DAS REDES DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA E DE GÁS» – Consulta de Interessados n.º 5/2024 da ERSE**

Dados Pessoais , enquanto presidente do Conselho Consultivo da ERSE designado por despacho do membro do Governo responsável pela área da energia, voto favoravelmente, na globalidade e na especialidade, o parecer emitido pelo Conselho Consultivo relativo à «Proposta de padrões de qualidade de serviço para avaliação do desempenho dos operadores das redes de distribuição de energia elétrica e de gás» - Consulta de Interessados n.º 5/2024 da ERSE.

Lisboa, 23 de setembro de 2024

Dados pessoais

**From:** Dados pessoais  
**To:** [Presidente Conselho Consultivo ERSE](#)  
**Cc:** [Presidente Conselho Consultivo ERSE](#)  
**Subject:** RE: Parecer sobre a CI 5/2024 - Padrões de qualidade de serviço - para votação  
**Date:** 23 de setembro de 2024 16:50:55  
**Attachments:** [image001.png](#)  
[image002.png](#)

---

Exmo. Sr. Presidente,

Expresso por esta via o voto favorável no parecer sobre a CI 5/2024.

Com os melhores cumprimentos

Subdiretor Geral  
Área de Gestão Tributária – Impostos Indiretos (IVA e IEC) e ISV  
Av. João XXI, n.º 76, 9.º – 1049-065 Lisboa





**From:** Dados pessoais  
**To:** [Presidente Conselho Consultivo ERSE](#)  
**Cc:** Dados pessoais  
**Subject:** Dados pessoais  
**Date:** 24 de setembro de 2024 10:48:01  
**Attachments:** [image002.png](#)

---

Sr. Presidente do CC da ERSE

Serve o presente para transmitir o voto favorável ao parecer em apreço.  
Melhores cumprimentos,

Dados pessoais  
Vogal do Conselho Diretivo



**apa**  
agência portuguesa  
do ambiente



Rua da Murgueira 9 – Zambujal - Alfragide  
2610-124 Amadora  
(+351) 214728200  
[apambiente.pt](http://apambiente.pt)



**From:** Dados pessoais  
**To:**  
**Cc:** [Presidente Conselho Consultivo ERSE](#)  
**Subject:** Reunião Conselho Consultivo - Secção Elétrica e Secção do Gás - dia 23.09.2024, 14h30 23 de setembro de 2024 15:55:10  
**Date:**  
**Attachments:** [image001.png](#)  
[image002.png](#)

---

Estimado Presidente,

A DGEG vota a favor, como representante do Governo e em seu nome próprio.  
Muito obrigado

Com os melhores cumprimentos

Diretor Geral



|

**From:** Dados pessoais  
**To:**  
**Cc:** [Presidente Conselho Consultivo ERSE](#)  
**Subject:** RE: Parecer sobre a CI 5/2024 - Padrões de qualidade de serviço - para votação  
**Date:** 24 de setembro de 2024 12:37:41  
**Attachments:** [image001.png](#)

---

Exmos Srs

Encarrega-me o Presidente **Dados pessoais** de informar que o seu voto é favorável .

Com os melhores Cumprimentos

**Dados pessoais**

Técnica superior  
Núcleo de Apoio  
Assembleia Municipal

---

**Parecer do Conselho Consultivo sobre a “Proposta de padrões de qualidade de serviço para a avaliação do desempenho dos operadores das redes de distribuição de energia elétrica e de gás” – Consulta de Interessados n.º 5/2024 da ERSE**

Dados pessoais \_\_\_\_\_, na qualidade de representante designada pela Direção-Geral do Consumidor vota favoravelmente, na globalidade, o Parecer do Conselho Consultivo sobre a Consulta de Interessados n.º 5/2024 da ERSE - “Proposta de padrões de qualidade de serviço para a avaliação do desempenho dos operadores das redes de distribuição de energia elétrica e de gás”.

.

Dados pessoais \_\_\_\_\_

Lisboa, 25 de setembro de 2024

A representante da Direção-Geral do Consumidor



### **Declaração de Voto**

Dados pessoais \_\_\_\_\_, na qualidade de representante da Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor - DECO no Conselho Consultivo da ERSE, vota favoravelmente e na globalidade, o Parecer do Conselho Consultivo – Seção do Setor Elétrico e Seção do Setor do Gás sobre a “Proposta de padrões de qualidade de serviço para a avaliação do desempenho dos operadores das redes de distribuição de energia elétrica e de gás” – Consulta de Interessados n.º 5/2024.

Lisboa, 24 de setembro de 2024

A representante da DECO

Dados pessoais \_\_\_\_\_

**ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR**

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

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

E-mail: [decolx@deco.pt](mailto:decolx@deco.pt) - Internet: <http://www.deco.proteste.pt>



Dados pessoais, representante da DECO no Conselho Consultivo da ERSE, **vota favoravelmente e na globalidade** o Parecer do Conselho Consultivo, secção do setor elétrico e secção do setor do gás natural, relativo à Consulta de Interessados 5/2024 da ERSE - “Proposta de padrões de qualidade de serviço para avaliação do desempenho dos operadores das redes (art.º 98.º, 99.º e 100.º do RQS)”.

Lisboa, 25 de setembro de 2024

Dados pessoais

O Representante da DECO



UNIÃO GERAL DE CONSUMIDORES

**PARECER SOBRE CONSULTA DE INTERESSADOS 5/2024 – “PROPOSTA DE PADRÕES DE QUALIDADE DE SERVIÇO PARA AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DOS OPERADORES DAS REDES DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA E DE GÁS”**

Exmo. Senhor

Presidente do Conselho Consultivo

Dados pessoais      Dados pessoais      , representantes da UGC na Seção do Setor da Eletricidade e na Seção do Setor do Gás do Conselho Consultivo da ERSE (Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos) vêm comunicar a V. Exa. que votam favoravelmente, na globalidade, o Parecer do CC sobre a ***Consulta de Interessados N.º 5/2024 “Proposta de Padrões de Qualidade de Serviço para Avaliação do Desempenho dos Operadores das Redes de Distribuição de Energia Elétrica e de Gás”***.

Com os melhores cumprimentos,

Dados pessoais

Lisboa, 23 de Setembro de 2024



Dados pessoais, na qualidade de representante da Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor - DECO no Conselho Consultivo da ERSE, vota favoravelmente e na globalidade, o Parecer do Conselho Consultivo - Seção do Setor Elétrico e Seção do Setor do Gás sobre a "Proposta de padrões de qualidade de serviço para a avaliação do desempenho dos operadores das redes de distribuição de energia elétrica e de gás" - Consulta de Interessados n.º 5/2024.

Viana do Castelo, 24 de setembro de 2024

Dados pessoais

O Representante da DECO



## DECLARAÇÃO DE VOTO

Dados pessoais), na qualidade de representante das entidades titulares de licença de produção em regime ordinário, **vota favoravelmente** ao Parecer do Conselho Consultivo da ERSE sobre a “Proposta de padrões de qualidade de serviço para a avaliação do desempenho dos operadores das redes de distribuição de energia elétrica e de gás” – Consulta de Interessados n.º 5/2024 da ERSE.

Dados pessoais

Lisboa, 25 de setembro de 2024



*Voto do representante da entidade concessionária Rede Nacional de Transporte de Eletricidade (RNT) ao Parecer do Conselho Consultivo sobre a "Proposta de padrões de qualidade de serviço para avaliação do desempenho dos operadores das redes (art.º 98.º, 99.º e 100.º do RQS)" - Consulta de Interessados 5/2024 da ERSE*

A representante da entidade concessionária da Rede Nacional de Transporte de Eletricidade (RNT) vota favoravelmente o parecer do Conselho Consultivo sobre a "Proposta de padrões de qualidade de serviço para avaliação do desempenho dos operadores das redes (art.º 98.º, 99.º e 100.º do RQS)" - Consulta de Interessados 5/2024 da ERSE

Lisboa, 25 de setembro de 2024

Dados pessoais

Representante da entidade concessionária da Rede Nacional de Transporte de Eletricidade



*Voto do representante da entidade concessionária Rede Nacional de Transporte de Gás (RNTG)  
ao Parecer do Conselho Consultivo sobre a "Proposta de padrões de qualidade de serviço para avaliação do desempenho dos operadores das redes (art.º 98.º, 99.º e 100.º do RQS)" - Consulta de Interessados 5/2024 da ERSE*

A representante da entidade concessionária da Rede Nacional de Transporte de gás (RNTG) vota favoravelmente o parecer do Conselho Consultivo sobre a "Proposta de padrões de qualidade de serviço para avaliação do desempenho dos operadores das redes (art.º 98.º, 99.º e 100.º do RQS)" - Consulta de Interessados 5/2024 da ERSE

Lisboa, 25 de setembro de 2024

Dados pessoais

Representante da entidade concessionária da Rede Nacional de Transporte de Gás

**Declaração de voto do representante da entidade concessionária da  
Rede Nacional de Distribuição (RND)**

**Parecer do Conselho Consultivo (CC), sobre:**

**“Proposta de padrões de qualidade de serviço para avaliação do desempenho dos operadores das  
redes” (consulta de interessados n.º 5/2024 da ERSE)**

**DECLARAÇÃO DE VOTO**

O representante da E-REDES - Distribuição de Eletricidade S.A., entidade concessionária da RND, vota favoravelmente o parecer do CC sobre a consulta de interessados n.º 5/2024 da ERSE, relativa à proposta de padrões de qualidade do serviço para avaliação do desempenho dos operadores das redes (artigos 98.º, 99.º e 100.º do RQS).

Lisboa, 25 de Setembro de 2024

O representante da entidade concessionária da RND

Dados pessoais

**From:** Dados pessoais  
**To:** [Presidente Conselho Consultivo ERSE](#)  
**Cc:**  
**Subject:** Re: Parecer sobre a CI 5/2024 - Padrões de qualidade de serviço - para votação  
**Date:** 25 de setembro de 2024 08:59:46  
**Attachments:** [LogoERSE2018\\_34b0ba05-cf07-42be-81f6-05597fae7df8.png](#)

---

Muito bom dia Snr. Presidente do Conselho Consultivo, Eng. Mário Paulo

Relativamente ao Parecer do Conselho sobre os «Padrões de qualidade de serviço - CI 5/2024», na qualidade de representante dos ORD's em baixa tensão, informo que voto favoravelmente o seu conteúdo.

Sem mais de momento, despeço-me com os melhores cumprimentos



Presidente do Conselho de Administração  
Cooperativa Eléctrica de São Simão de Novais, CRL  
Rua da Corredoura, nº 320, 4765-121 Novais  
+351 252 900695 - [www.cessn.pt](http://www.cessn.pt)



Por favor, pense antes de imprimir este e-mail



Declaração de voto da representante do comercializador de último recurso de eletricidade que atua em todo o território do continente, relativa ao Parecer do Conselho Consultivo (CC) sobre a “Proposta de padrões de qualidade de serviço para avaliação do desempenho dos operadores das redes de distribuição de energia elétrica e de gás”

Consulta de Interessados n.º 5/2024

\*\*\*\*\*

Como representante do comercializador de último recurso de eletricidade que atua em todo o território do continente voto favoravelmente, na globalidade, o Parecer do Conselho Consultivo referente à Consulta de Interessados n.º 5/2024.

Lisboa, 23 de setembro de 2024

Dados pessoais

representante do comercializador de último recurso de eletricidade no Continente

**From:** Dados pessoais  
**To:**  
**Cc:** [Presidente Conselho Consultivo ERSE](#)  
**Subject:** Re: Parecer sobre a CI 5/2024 - Padrões de qualidade de serviço - para votação  
**Date:** 23 de setembro de 2024 16:25:56  
**Attachments:** [1-min.png](#)  
[LogoERSE2018\\_34b0ba05-cf07-42be-81f6-05597fae7df8.png](#)

---

Boa tarde!

Voto favoravelmente. Dados pessoais

Atentamente,



**Ana Rita Antunes**

Coordenação

+351 213 461 803  
(custo chamada rede fixa nacional)

(custo chamada rede móvel nacional)

[Boletim](#) | [Facebook](#) | [LinkedIn](#) | [Twitter](#) | [Youtube](#) | [Instagram](#)

**From:** Dados pessoais  
**To:** [Presidente Conselho Consultivo ERSE](#)  
**Cc:** [Teresa Marques](#)  
**Subject:** CCERSE - Consulta de Interessados n.º 5/2024  
**Date:** 25 de setembro de 2024 15:37:09

---

Senhor Presidente do Conselho Consultivo da ERSE,

Os signatários votam favoravelmente, na globalidade, o Parecer do Conselho Consultivo da ERSE sobre a “Proposta de padrões de qualidade de serviço para avaliação do desempenho dos operadores das redes (art.º 98.º, 99.º e 100.º do RQS)” - Consulta de Interessados n.º 5/2024 da ERSE.

Cumprimentos,

Dados pessoais



**From:** Dados pessoais  
**To:** [Dados Pessoais](#)  
**Cc:** [Presidente Conselho Consultivo ERSE](#)  
**Subject:** RE: Parecer sobre a CI 5/2024 - Padrões de qualidade de serviço - para votação  
**Date:** 24 de setembro de 2024 18:01:25  
**Attachments:** [image008.png](#)

---

Exmo. Senhor Presidente do Conselho Consultivo da ERSE

É

Na qualidade de representante do Governo Regional dos Açores, venho pelo presente manifestar o meu voto favorável, ao Parecer do Conselho Consultivo sobre a Proposta de padrões de qualidade de serviço para a avaliação do desempenho dos operadores das redes de distribuição de energia elétrica e de gás” – Consulta de Interessados n.º 5/2024.

Com os melhores cumprimentos,

Dados pessoais



GOVERNO  
DOS AÇORES

Direção Regional da Energia

Rua Eng. Deodato Magalhães, 6, Paim I 9500-786 Ponta Delgada TEL: (+351) 296 304 360 FAX: (+351) 296 629 383



PORTAL  
DA ENERGIA  
AÇORES



[portaldenergia.azores.gov.pt](http://portaldenergia.azores.gov.pt)



Porta| da Energia Açores

**From:** Dados pessoais  
**To:** [Presidente Conselho Consultivo ERSE](#)  
**Cc:** Dados pessoais  
**Subject:** Parecer sobre a CI 5/2024 - Padrões de qualidade de serviço  
**Date:** 25 de setembro de 2024 12:31:58

---

Exmos Senhores

Informo que voto favoravelmente ao parecer sobre a “Proposta de padrões de qualidade de serviço para a avaliação do desempenho dos operadores das redes de distribuição de energia elétrica e de gás” – Consulta de Interessados n.º 5/2024 da ERSE

Com os meus melhores cumprimentos,

Dados pessoais

(Chefe Divisão)

[Direção de Serviços de Energia](#)

**SECRETARIA REGIONAL DE EQUIPAMENTOS E INFRAESTRUTURAS**  
**DIREÇÃO REGIONAL DE ENERGIA**

Rua do Hospital Velho, nº 23  
Edifício Insular 4º andar  
9060-129 Funchal

[www.madeira.gov.pt](http://www.madeira.gov.pt) |  
[simplifica.madeira.gov.pt](http://simplifica.madeira.gov.pt)

**From:** Dados pessoais  
**To:**  
**Cc:** [Presidente Conselho Consultivo ERSE](#)  
**Subject:** RE: Parecer sobre a CI 5/2024 - Padrões de qualidade de serviço - para votação  
**Date:** 23 de setembro de 2024 17:01:49  
**Attachments:** [image001.png](#)

---

Boa tarde,

Voto a favor do Parecer sobre a “Proposta de padrões de qualidade de serviço para a avaliação do desempenho dos operadores das redes de distribuição de energia elétrica e de gás” – Consulta de Interessados n.º 5/2024 da ERSE, disponibilizado pelos Senhores Relatores para efeitos de votação, já numerado.

Com os melhores cumprimentos.

Dados pessoais

**Exmo. Senhor Presidente do Conselho Consultivo**

**PARECER CC ELE e GN EXT Nº 1/2024**

**“Proposta de padrões de qualidade de serviço para avaliação do desempenho dos operadores das redes (art.º 98.º, 99.º e 100.º do RQS)”**

**Consulta de Interessados n.º 5/2024 da ERSE**

**VOTO**

Venho pelo presente manifestar o voto favorável da EDA - Electricidade dos Açores, S.A., na qualidade de representante das empresas do sistema elétrico da Região Autónoma dos Açores, na globalidade, ao Parecer do Conselho Consultivo referente à “Proposta de padrões de qualidade de serviço para avaliação do desempenho dos operadores das redes (art.º 98.º, 99.º e 100.º do RQS)”.

Dados pessoais

Ponta Delgada, 25 de setembro de 2024

**Exmo. Senhor Presidente do Conselho Consultivo**


**Parecer**

**“Proposta de padrões de qualidade de serviço para avaliação do desempenho dos operadores das redes (art.º 98.º, 99.º e 100.º do RQS)”**

**VOTO**

Na qualidade de representante das empresas do sistema elétrico da Região da Madeira, venho pelo presente manifestar o meu voto favorável ao Parecer do Conselho Consultivo referente à proposta de padrões de qualidade de serviço para avaliação do desempenho dos operadores das redes (art.º 98.º, 99.º e 100.º do RQS).

Funchal, 23 de setembro de 2024

  
Dados pessoais

(assinatura)



Exmo Senhor

Presidente da

ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços  
Energéticos

Data: 30 de setembro de 2024

N. Ref<sup>a</sup> : PARC- 000182-2024

**Assunto:** Consulta de Interessados 5/2024 da ERSE relativa à Proposta de padrões de qualidade de serviço para avaliação do desempenho dos operadores das redes (art.º 98.º, 99.º e 100.º do RQS)

1

Na sequência do solicitado, junto enviamos os nossos comentários, mantendo-nos ao dispor para quaisquer esclarecimentos adicionais,

Com os meus melhores cumprimentos,

A Diretora Geral

Dados pessoais

## ENQUADRAMENTO

No ano de 2023, a ERSE procedeu a uma revisão regulamentar do setor elétrico e um dos principais desenvolvimentos deste processo de revisão foi o estabelecimento das redes inteligentes como o novo referencial do setor elétrico.

São exemplos de concretização regulamentar desta realidade a recolha diária e remota de leituras, a disponibilização de dados para faturação sem estimativas, a prestação remota de diversos serviços pelos operadores aos clientes.

Com base nesta nova realidade foram introduzidos no Regulamento de Qualidade de Serviço dos Setores Elétrico e do Gás (RQS) os seguintes indicadores gerais, direta ou indiretamente relacionados com as redes inteligentes:

- indicador geral do desempenho nos serviços prestados remotamente [art.º 98.º];
- indicador geral do desempenho na disponibilização de dados reais para faturação do acesso às redes [art.º 99.º];
- indicador geral do desempenho na correção de valores de anomalias de medição e leitura [art.º 100.º].

Nos termos previstos no RQS, cabe à ERSE aprovar os padrões que devem ser aplicados a estes indicadores gerais, na sequência de propostas fundamentadas apresentadas pelos operadores de redes de distribuição do setor elétrico e do setor do gás (no caso do gás, apenas para o indicador previsto no art.º 100.º do RQS).

A aplicação de tais padrões, que devem ser respeitados pelos operadores de redes de distribuição, garante um nível mínimo dos serviços prestados.

Após a análise das propostas dos operadores a ERSE submete a consulta de interessados a sua proposta, objeto de análise neste parecer.

## ANÁLISE NA GENERALIDADE E ESPECIALIDADE

Em termos gerais, a DECO concorda com as propostas da ERSE para os três indicadores e salienta a relevância destes e o estabelecimento dos padrões mínimos de qualidade, uma vez que até ao final de 2024 todas as instalações dos clientes em Portugal Continental já terão de estar integradas em redes inteligentes e por esse motivo, importa assegurar que todos os serviços, em particular estes novos serviços prestados remotamente aos consumidores são prestados com qualidade.

Para o indicador geral do desempenho nos serviços prestados remotamente [art.º 98.º] e o indicador geral do desempenho na disponibilização de dados reais para faturação do acesso às redes [art.º 99.º] a ERSE propõe um padrão de 98% e de 92%, respetivamente, os quais estão de acordo com as propostas apresentadas pela E-Redes, o único operador de rede de distribuição de energia elétrica que apresentou à ERSE propostas para estes dois indicadores.

A DECO concorda com os padrões propostos.

3

---

Relativamente ao indicador geral do desempenho na correção de valores de anomalias de medição e leitura [art.º 100.º], a DECO concorda com a proposta da ERSE de um padrão no valor de 65% no caso do setor elétrico (face aos 55% propostos pela E-Redes) e de 98% no caso do setor do gás.

No caso do setor elétrico e segundo o documento justificativo da ERSE, a maioria das anomalias detetadas são anomalias de leitura decorrentes da impossibilidade de recolha integral dos diagramas de carga em d+1 para as instalações em BTN integradas em rede inteligente, tendo a E-Redes demonstrado melhorias neste âmbito.

Ainda assim, reconhece-se que a atual tecnologia de comunicação utilizada pelos operadores de rede apresenta limitações de desempenho importantes, acentuadas pelo volume de dados a recolher e pela frequência dessa recolha.





Neste sentido, sem prejuízo de concordarmos com o valor proposto pela ERSE, e porque caminhamos para um cenário em que todas as instalações de consumo estarão integradas nas redes inteligentes, a DECO salienta que se espera uma contínua melhoria da infraestrutura de forma que, futuramente, haja um melhor desempenho neste indicador.

Pelo que, a DECO considera que após total integração das instalações de consumo nas redes inteligentes e decorrido um período razoável de adaptação este padrão deve ser revisto.

**From:** [Dados pessoais](#)  
**To:** [Consulta Interessados ERSE](#)  
**Cc:** [Dados pessoais EDA CI 5 2024 RTecnicos 2024 4264](#)  
**Subject:** 26 de setembro de 2024 12:40:55  
**Date:** [image001.jpg](#)  
**Attachments:** [\\_\\_\\_\\_\\_](#)

---

Exmo.(s) Senhor(es),

Na sequência do vosso e-mail com o assunto “Consulta de interessados 5/2024 – Proposta de padrões de qualidade de serviço para avaliação do desempenho dos operadores das redes – Abertura”, de 5 de agosto de 2024, procedemos à análise do projeto de Diretiva e do respetivo documento justificativo.

Os serviços a avaliar pelos indicadores previstos nos artigos 98.º e 99.º do RQS, nomeadamente, o indicador geral do desempenho nos serviços prestados remotamente e o indicador geral do desempenho na disponibilização de dados reais para faturação do acesso às redes, pressupõem instalações integradas em redes inteligentes. Salientamos que se encontra a decorrer o projeto de conceção, fornecimento, instalação, ensaios e colocação em serviço da estrutura de *smart metering*. Desta forma, no curto prazo, não será possível o cálculo dos referidos indicadores e aplicação dos seus padrões na Região Autónoma dos Açores.

Relativamente ao indicador geral do desempenho na correção de valores de anomalias de medição e leitura (art.º 100.º do RQS), a EDA apresenta atualmente resultados que superam o padrão proposto, em resultado do nível de integração de instalações em rede inteligente na Região, que se traduz num número inferior de leituras remotas ao observado no continente português e, conseqüentemente, em menos anomalias de medição e leitura. Embora sem possibilidade de quantificar, é expectável que esse desempenho se deteriore com o aumento significativo de leituras remotas.

De um modo geral, na ausência de dados reais associados a instalações integradas em rede inteligente, não nos é possível avaliar de forma adequada a exequibilidade do desempenho proposto para a empresa em qualquer um dos três indicadores. A sua adesão à realidade regional apenas poderá ser validada após a implementação do projeto de *smart metering*.

Com os melhores cumprimentos,

Dados pessoais





**CONSULTA DE INTERESSADOS N.º 5/2024**

**PROPOSTA DE PADRÕES DE QUALIDADE DE SERVIÇO PARA AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DOS  
OPERADORES DAS REDES (ART.º 98.º, 99.º E 100.º DO RQS)**

**Comentários da E-REDES**

**Setembro de 2024**



## ÍNDICE

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>COMENTÁRIOS</b> .....	<b>1</b>
<b>2.1</b>	<b>Comentários gerais</b> .....	<b>1</b>
<b>2.2</b>	<b>Comentários específicos</b> .....	<b>1</b>
2.2.1	Serviços prestados remotamente (artigo 98.º do RQS) .....	1
2.2.2	Disponibilização de dados reais para faturação do acesso às redes (artigo 99.º do RQS) 1	
2.2.3	Correção de valores de anomalias de medição e leitura (artigo 100.º do RQS) 2	



## **1 INTRODUÇÃO**

Nos termos estabelecidos nos artigos 98.º, 99.º e 100.º do RQS, cabe à ERSE aprovar padrões para aplicar a estes indicadores gerais, na sequência de propostas fundamentadas apresentadas pelos operadores de redes de distribuição, tendo a E-REDES apresentado a sua proposta a 24 de Janeiro de 2024.

Com base nas propostas apresentadas, a ERSE coloca agora a consulta de interessados os padrões definidos.

A E-REDES agradece desde já a oportunidade de se pronunciar sobre os referidos padrões e mantém-se disponível para eventuais esclarecimentos.

## **2 COMENTÁRIOS**

### **2.1 Comentários gerais**

No documento justificativo que acompanha a presente consulta, a ERSE esclarece que os padrões em discussão só se aplicarão ao ano de 2025.

A E-REDES concorda com esta clarificação, na medida em que permite que o primeiro reporte já incida sobre um ano civil com o parque de instalações BTN totalmente integrado em redes inteligentes.

### **2.2 Comentários específicos**

#### **2.2.1 Serviços prestados remotamente (artigo 98.º do RQS)**

A ERSE propõe que o padrão para o indicador previsto no artigo 98.º do RQS, relativo à prestação de serviços de forma remota, assumo o valor de 98%.

Como referido pela própria ERSE no documento justificativo que acompanha a consulta, o valor agora proposto está alinhado com a proposta submetida pela E-REDES. Neste contexto, a E-REDES concorda com o valor de 98% proposto pela ERSE para este padrão.

#### **2.2.2 Disponibilização de dados reais para faturação do acesso às redes (artigo 99.º do RQS)**

A ERSE propõe que o padrão para o indicador previsto no artigo 99.º do RQS, relativo à disponibilização de dados reais para facturação do acesso às redes, assumo o valor de 92%. Adicionalmente, a ERSE clarifica que tanto o padrão como o indicador correspondente incidem apenas em instalações integradas em redes inteligentes.

No entender da E-REDES, com esta clarificação em tendo em conta que o primeiro ano a reportar será o de 2025 (já depois de concluída a integração de instalações na BTN), deixa, de facto, de se justificar a existência de um padrão transitório, como havia apresentado na sua própria proposta.

Neste contexto, a E-REDES concorda com a proposta de padrão agora apresentada pela ERSE.

Em todo o caso, a E-REDES realça a possibilidade de o indicador referente ao ano de 2025 reflectir a fase de estabilização da infra-estrutura de redes inteligentes após a conclusão do *roll-out*. Ainda assim, a E-REDES concentrará o seu maior esforço na tentativa de cumprimento do padrão regulamentar deste indicador em 2025.

### **2.2.3 Correção de valores de anomalias de medição e leitura (artigo 100.º do RQS)**

A ERSE propõe que o padrão para o indicador previsto no artigo 100.º do RQS, relativo à correcção de valores de anomalias de medição e leitura, assuma o valor de 65%. Adicionalmente, a ERSE clarifica a razão pela qual devem ser definidos padrões distintos para os sectores eléctrico e do gás.

A E-REDES reforça a posição manifestada na proposta de padrão submetida à ERSE, de que este indicador, tal como formulado no RQS, poderá não traduzir da melhor forma o desempenho do ORD na correcção das anomalias e na qualidade da prestação do serviço de disponibilização dos dados em D+1. Por exemplo, a E-REDES nota que o indicador é impactado negativamente por um maior sucesso de recolhas em D+1.

Face ao exposto, a E-REDES considera que, oportunamente, a formulação deste indicador deveria ser ajustada no sentido de medir a percentagem de CPE com anomalias de medição e leitura em D+30 (cujo valor actual se situa próximo de 90%).

Adicionalmente, a E-REDES dá nota de que 2025 será um ano de estabilização da infraestrutura de redes inteligentes após a conclusão do *roll-out* (no final de 2024), durante o qual poderão ocorrer perturbações pontuais nas comunicações que poderão ter impacto nalguns indicadores associados às redes inteligentes. Em todo o caso, a E-REDES concentrará o seu maior esforço na tentativa de cumprimento do padrão regulamentar deste indicador em 2025.



**From:** [Regulation](#)  
**To:** [Consulta Interessados ERSE](#)  
**Cc:** [Regulation](#)  
**Subject:** Floene CI 5 2024 RT 2024 4294  
**Date:** 30 de setembro de 2024 12:01:14  
**Attachments:** [image001.png](#)

---

Exmos. Senhores,

Relativamente à Consulta de Interessados n.º 5 - Proposta de padrões de qualidade de serviço para avaliação do desempenho dos operadores das redes, vimos desta forma, em nome de todos os ORD da Floene agradecer o exercício de consulta e referir que não temos comentários ao conteúdo apresentado.

Com os melhores cumprimentos,

Regulação  
IDados Pessoais

Rua Tomás da Fonseca, Torre C, 6º  
1600-209 Lisboa, Portugal  
[floene.pt](http://floene.pt)



DISTRIBUÍMOS ENERGIAS DE FUTURO

BEIRAGÁS DIANAGÁS DURIENSEGÁS LISBOAGÁS  
LUSITANIAGÁS MEDIGÁS PANGÁS SETGÁS TAGUSGÁS



ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos  
Edifício Restelo – Rua Dom Cristóvão da Gama, 1  
1400 – 113 – Lisboa

Sua referência	Sua comunicação de	Nossa referência	Data
ET-2024/1330	V/email de 05.08.2024	REN 5949/2024	27/09/2024

**Assunto:** Consulta de interessados 5/2024 – Proposta de padrões de qualidade de serviço para avaliação do desempenho dos operadores das redes

Exmos. Senhores,

A ERSE lançou a Consulta de Interessados nº 5/2024, relativa à proposta de padrões de qualidade de serviço para avaliação do desempenho dos operadores das redes de distribuição de energia elétrica e de gás, decorrente da introdução no Regulamento da Qualidade de Serviço dos setores elétrico e do gás (RQS), aprovado pelo Regulamento n.º 826/2023, de 28 de julho, dos seguintes indicadores gerais de qualidade de serviço:

- Indicador geral do desempenho nos serviços prestados remotamente (art.º 98.º);
- Indicador geral do desempenho na disponibilização de dados reais para faturação do acesso às redes (art.º 99.º);
- Indicador geral do desempenho na correção de valores de anomalias de medição e leitura (art.º 100.º).

Assim, em resposta ao solicitado no v/ email de 5 de agosto, o qual desde já agradecemos, apresentamos abaixo os nossos comentários:

- Indicador geral do desempenho nos serviços prestados remotamente (artigo 98.º)

Uma vez que, atualmente, a REN Portgás não presta serviços remotamente, não existem condições para avaliar o padrão proposto para o indicador.

Sugere-se que o mesmo não seja aplicável aos Operadores de Rede de Distribuição de Gás enquanto os mesmos não forem prestados e que a Diretiva o explicita de forma clara. A definição do padrão a aplicar aos ORD gás deverá ser avaliada quando houver histórico do serviço prestado.

- Indicador geral do desempenho na disponibilização de dados reais para faturação do acesso às redes (Artigo 99.º)

Este artigo não se aplica aos operadores de distribuição de gás, pelo que a REN Portgás não tem comentários;

- Indicador geral do desempenho na correção de valores de anomalias de medição e leitura (Artigo 100.º)

O padrão definido está de acordo com a proposta conjunta enviada pelos ORD, pelo que a REN Portgás não tem contribuições adicionais.

Mantendo-nos disponíveis para eventuais informações adicionais que considerem necessárias, apresentamos os nossos cumprimentos.

Dados pessoais

ERSE - ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS ENERGÉTICOS

Rua Dom Cristóvão da Gama n.º 1 – 3.º

1400-113 Lisboa

Tel.: 21 303 32 00

e-mail: [erse@erse.pt](mailto:erse@erse.pt)

[www.erse.pt](http://www.erse.pt)