



1. Introdução

Congratulamo-nos pela iniciativa regulamentar da ERSE através da presente proposta de RQS para o sector elétrico, proposta esta que já reflete as competências integradas desta autoridade de regulação para elaborar, pela primeira vez, a totalidade do diploma, englobando normas de natureza técnica e comercial.

De salientar ainda a novidade da aplicação deste regulamento a todo o território nacional, incluindo os arquipélagos da Madeira e Açores.

2. Análise na Generalidade

Apesar do documento, na sua globalidade, merecer a nossa concordância, algumas das soluções propostas não são por nós perfilhadas, pelo que, de seguida, procederemos à sua identificação, e à sugestão de alterações que nos parecem mais consentâneas com os interesses dos consumidores.

2.1. Vertente Comercial

Melos de contacto obrigatórios:

- A proposta refere um relacionamento comercial completo para ORD, CUR e Comercializador (presencial, telefónico e por escrito), mas isenta o Comercializador do atendimento presencial.

Comentário: O Comercializador não deve ser beneficiado em relação aos restantes, devendo estar igualmente sujeito à obrigação de disponibilizar locais de atendimento presencial, até por ser este o tradicional meio de reclamação e pedido de informações utilizado pelos consumidores.



Melos de contacto obrigatórios. Atendimento telefónico:

- No caso de avarias, é proposta a exclusão da obrigatoriedade de deixar contacto caso o cliente não seja atendido em 60 segundos.

Comentário: Esta situação constitui um parâmetro de qualidade importante que consideramos que deve permanecer de avaliação obrigatória, não fazendo qualquer sentido a não obrigatoriedade de avaliação de um parâmetro de qualidade sobre atendimento em caso de avaria.

Melos de contacto obrigatórios. Resposta a pedidos de informação:

- É proposto apenas existirem indicadores para pedidos de informação apresentados "por escrito", sem que no entanto seja definida a sua amplitude.

Comentário: Devem ser entendidas como "por escrito" todas as reclamações apresentadas em caracteres gráficos, independentemente da forma técnica escolhida e utilizada pelos consumidores.

Assistência técnica (avaria alimentação Individual):

- Prazos: Clientes com necessidades especiais dependentes de equipamento médico para sobrevivência – até 3 horas (tal como os prioritários e 4 horas para os outros clientes).

Comentário: Os clientes com necessidades especiais retratam situações dramáticas de quase sobrevivência, pelo que a velocidade de reposição do serviço pode significar a diferença entre a vida e a morte, pelo que 3 horas (1 hora de diferença dos demais clientes) parecem-nos excessivas e desadequadas, devendo este prazo ser forçosamente reduzido.



Restabelecimento após interrupção por facto imputável ao cliente:

- Prazos: Até 12 horas – cliente BT (8 horas restantes clientes e até 4 horas se for pago o restabelecimento urgente).

Comentário: As doze horas são manifestamente excessivas, acabando por funcionar como um incentivo ao pagamento de uma taxa de restabelecimento mesmo que não ocorra efetivamente qualquer urgência. Mais de 7 horas é um tempo manifestamente desrazoável.

2.2. Vertente Técnica

Conceitos:

- Conceitos de *Incidente de grande impacto* ou *evento excecional*.

Comentário: São conceitos que terão de ser inequivocamente claros e precisos na redação do regulamento, por forma a evitar a sua interpretação casuística e aplicação discricionária, uma vez que a sua errada ou injusta interpretação resulta em situações de desresponsabilização dos operadores.

Questão da revisão das zonas de qualidade de serviço (A, B e C):

- Num país de tão pequenas dimensões, no qual todos pagam o mesmo preço pela energia que consomem, deixou de atualmente fazer qualquer sentido discriminarmos negativamente os portugueses entre consumidores de 1.ª, 2.ª ou de 3.ª classe.

Comentário: Eliminação das zonas de qualidade de serviço, ou sua reformulação.