



Consulta Pública n.º 94

Proposta de Articulado

Reformulação do Regulamento da Qualidade de Serviço

Setores Elétrico e Gás

Comentários da SU Eletricidade

janeiro de 2021

I. ENQUADRAMENTO

A ERSE, através da Consulta Pública n.º 94, pôs à discussão dos interessados a proposta de reformulação do Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS) dos Setores Elétrico e do Gás, tendo por objetivo a atualização e a revisão do diploma, nomeadamente em face da nova legislação referente à organização do Sistema Nacional de Gás, com a possibilidade de injeção de gases renováveis e de gases de baixo teor em carbono.

Esta proposta contempla atualizações no referente ao conceito e definição de zonas de qualidade de serviço, prevendo uma uniformização das mesmas, estendendo-se as já aplicáveis em território nacional à Região Autónoma da Madeira, e incrementa a exigência aos operadores de rede, refletindo uma diminuição das assimetrias no território nacional e uma melhoria da continuidade de serviço garantida aos clientes.

A proposta de revisão inclui ainda alterações noutros temas, nomeadamente ao nível de:

- planos de melhoria de qualidade de serviço, que agora também se aplicam ao gás, e planos de monitorização da qualidade de energia elétrica, que deixam de estar sujeitos à aprovação prévia da ERSE, observando-se um reforço da sua fiscalização;
- eventos excecionais, que deixam de ser tidos em consideração para a avaliação do cumprimento de padrões e cujo procedimento de qualificação pode agora ser suspenso;
- atividade de armazenamento autónomo de energia;
- qualidade de serviço comercial, mais concretamente em matéria de avaliação de frequência de leitura de equipamentos de medição, clientes prioritários.

A redação de artigos foi ainda alterada no sentido de abarcar transversalmente a realidade dos novos equipamentos de medição de energia e da atuação remota, com a conseqüente diminuição de visitas combinadas e intervenções locais, sendo o Regulamento ainda alvo de várias melhorias a nível de redação, cuja necessidade de implementação havia já sido identificada.

A SU Eletricidade, S.A. agradece a oportunidade e apresenta de seguida os seus comentários, esperando contribuir de forma positiva para o Regulamento a publicar.

II. COMENTÁRIOS GERAIS

Face ao acima exposto, a SU Eletricidade considera que a proposta apresentada é globalmente positiva uma vez que pretende refletir uma melhoria e harmonização da qualidade do serviço a nível nacional, clarificando os direitos e as obrigações aplicáveis aos vários intervenientes nos Setores Elétrico e do Gás.

1. Conceito e definições de zonas de qualidade de serviço

Foram reconhecidas necessidades de redução de assimetrias a nível do território nacional e de melhoria da qualidade de serviço em locais determinados.

Os critérios de definição das zonas de qualidade de serviço foram harmonizados, alargando a sua aplicação à RAM.

A definição de “localidade” adotada no RQS foi também alvo de revisão, tendo sido proposta a sua substituição por “lugar”, conforme definido pelo INE.

As alterações apresentadas resultaram num aumento do número de instalações em zonas de melhor qualidade de serviço, pelo que a SU ELETRICIDADE considera a proposta benéfica para o Sistema Elétrico Nacional (SEN). No entanto, importa acautelar que a introdução do conceito de localidade não implicará que lugares com mais de 2000 instalações, situados atualmente em Zona A ou Zona B, passem para zona de qualidade inferior.

2. Padrões individuais e gerais de continuidade de serviço

A SU ELETRICIDADE reconhece a credibilidade das conclusões dos estudos desenvolvidos pelo INESC, enquanto entidade idónea e reconhecida nesta matéria, os quais apontam para a reduzida margem de aumento da exigência nos padrões de qualidade de serviço nas Zonas A, por oposição às Zonas B e C, onde os padrões do número e duração das interrupções podem ser mais exigentes e traduzirem-se num acréscimo da qualidade oferecida aos clientes.

Suportado nestes estudos, a SU ELETRICIDADE constata como positivo o estabelecimento de novos padrões individuais e gerais de continuidade de serviço para Portugal continental, para a Região Autónoma dos Açores e para a Região Autónoma da Madeira, com uma maior exigência relativamente aos padrões atuais, tendo por objetivo atingir uma melhor qualidade de serviço.

3. Avaliação de desempenho na frequência da leitura de equipamentos de medição

Nesta proposta, a avaliação do desempenho na frequência de leitura passa a incidir apenas nas leituras locais, realizadas pelo operador de rede ou comunicadas pelo cliente. Excluem-se, assim, do cálculo deste indicador as leituras relativas a equipamentos de medição de energia elétrica integrados em redes inteligentes, de modo a que estes equipamentos, com frequência de leitura necessariamente mais

elevada em relação às restantes, não prejudicassem a frequência de leitura dos equipamentos não integrados em redes inteligentes, que deveriam continuar a beneficiar de uma frequência de leitura de acordo com o estabelecido no indicador.

O facto de não serem consideradas as leituras dos equipamentos de medição integrados em redes inteligentes permite garantir uma maior fiabilidade nesta avaliação de desempenho de frequência de leitura e encontra-se em linha com o já estabelecido no Regulamento dos serviços das Redes Inteligentes de Distribuição de Energia Elétrica (RSRI).

4. Gravação de chamadas

No que respeita à conservação de chamadas telefónicas, até à entrada em vigor do novo Regulamento das Relações Comerciais (RRC), a SU aplicava o princípio da minimização dos dados e seguia as deliberações da CNPD, enquanto autoridade competente em matéria de proteção de dados ao nível nacional. Assim, sempre que celebrava um contrato de fornecimento de energia ou o cliente solicitava alterações ao seu contrato, a SU conservava as chamadas telefónicas com consentimento do cliente, como prova dessas transações ou comunicações, por um período máximo de 30 meses a contar da sua recolha, quando o contrato subjacente tinha sido realizado à distância, ou de 90 dias quando o contrato tinha sido realizado presencialmente. Para o controlo da qualidade do atendimento e melhoria do serviço prestado ao cliente, procedia ainda à gravação de 5% das chamadas, conservando-as por um período de 30 dias.

O novo RRC veio estabelecer obrigações distintas, prevendo a conservação das chamadas de que resulte a celebração ou alteração de um contrato ou um pedido de mudança de comercializador por um período de 3 anos ou pelo tempo de duração do contrato acrescido do prazo de caducidade ou prescrição, quando este tenha duração superior.

Com esta nova proposta de RQS a ERSE vem agora ainda determinar um prazo mínimo de 5 anos durante o qual se devem manter acessíveis as gravações integrais de todas as chamadas, para efeitos de verificação de cumprimento das obrigações decorrentes do Regulamento.

5. Reclamações relativas a qualidade de energia e equipamentos de medição

O RQS estabelece que as reclamações de natureza técnica, como sejam as relativas a qualidade de energia e equipamentos de medição, devem ser respondidas, preferencialmente, pelo comercializador.

Sendo estas reclamações de análise e tratamento exclusivo por parte do ORD, o comercializador não terá qualquer controlo sobre a resposta dada e prazo associado. Assim, o facto de ser veículo da resposta significará manter a reclamação em aberto indefinidamente, como melhor exposto infra, quando se abordarem os artigos 66.º e 67.º, podendo penalizar prazos de cumprimento de indicadores. A SU considera, pois, que o procedimento e prazos aplicáveis às respostas a estas reclamações da responsabilidade direta e exclusiva do ORD, deve ser revisto.

6. Remissões efetuadas

Na revisão proposta do RQS, procedeu-se à alteração da enumeração dos artigos. No entanto, há remissões previamente existentes que não foram atualizadas em face do novo número atribuído ao articulado. Foi o que sucedeu, por exemplo, nas referências efetuadas no artigo 62.º aos artigos 59.º, 63.º, 64.º, 65.º e 66.º, que deverão ser corrigidas para referências aos artigos 61.º, 65.º, 66.º, 67.º e 68.º, respetivamente. O mesmo sucede no artigo 82.º, nas referências que faz ao artigo 79.º, n.º 2 e n.º 5, que devem ser corrigidas para artigo 81.º, n.º 2 e n.º 5, respetivamente. Também no artigo 88.º deverá ser corrigida a referência errada ao artigo 85.º, que agora corresponde ao artigo 87.º.

As demais incongruências resultantes da renumeração dos artigos devem também ser atualizadas.

III. COMENTÁRIOS ESPECÍFICOS

São de seguida apresentados comentários específicos aos diversos temas e respetivo articulado colocados em discussão pela ERSE.

Artigo 3.º - Siglas e definições

Não constam, na proposta de Regulamento, definições para os conceitos de Unidade de Produção para Autoconsumo (UPAC), Entidade Gestora de Autoconsumo Coletivo (EGAC) e Comunidade de Energia Renovável (CER).

É entendimento da SU ELETRICIDADE, em face da previsível profusão destas realidades, nomeadamente EGAC e CER, com ou sem armazenamento de energia, que o RQS deveria abordar esta realidade de funcionamento das redes pelo que, na sua revisão, seria benéfica a inclusão destes conceitos.

Artigo 58.º e 61.º - Disposições gerais e obrigações no âmbito de resposta a reclamações

Em matéria de resposta a pedidos de informação e reclamações, a proposta de RQS vem clarificar que a receção destes pedidos de informação e reclamações deve ser assegurada através de todas as modalidades de atendimento que a entidade recetora tenha optado por disponibilizar ou esteja obrigada a disponibilizar.

Foi também esclarecido que o prazo máximo de resposta a reclamações se aplica a reclamantes não clientes.

A SU ELETRICIDADE considera benéfico estes esclarecimentos e a clarificação de âmbito e prazo das obrigações relativas a pedidos de informação e reclamações aplicáveis a reclamantes não clientes.

Já no que respeita aos indicadores gerais e individuais aplicáveis, a SU considera não poder ser penalizada nos prazos de resposta a pedidos e reclamações quando as mesmas estão dependentes de informação a fornecer pelo ORD e não se encontram estabelecidos prazos para a sua comunicação ao comercializador compatíveis com os padrões e metas definidos pelo regulador, conforme se detalha seguidamente.

Artigo 65.º e artigo 66.º - Reclamações referentes a faturação e reclamações relativas ao equipamento de medição

O atual RQS prevê que as reclamações referentes a faturação determinem a suspensão das ordens de interrupção de fornecimento por falta de pagamento da fatura reclamada até que a reclamação esteja resolvida. A proposta de revisão ora discutida manteve esta previsão.

No entanto, a proposta vem inserir alterações no que respeita a reclamações referentes ao funcionamento do equipamento de medição, nomeadamente: i) a visita combinada para verificação do equipamento de medição apenas terá lugar se a verificação remota

não for possível; ii) se a reclamação for apresentada ao comercializador, este solicita ao ORD, em 3 dias úteis, que contacte o reclamante e iii) a visita combinada poderá ocorrer em prazo superior a 15 dias úteis, caso o reclamante expressamente o requeira.

A SU ELETRICIDADE considera benéfico que se privilegie a verificação de equipamentos de medição por via remota, diminuindo a necessidade de agendamento de visitas combinadas, bem como que, nas situações em que a visita se revele necessária, o agendamento ocorra entre o ORD e o reclamante, sem intervenção do comercializador, alheio à situação.

Pese embora se compreenda que um prazo superior a 15 dias úteis para a realização de visita combinada, a pedido do reclamante, seja benéfico em determinadas situações (por exemplo, casos de segunda habitação, em que os reclamantes não consigam assegurar presença nesse período), facto é que muitas vezes estas reclamações surgem associadas a reclamações referentes a faturação. Nestes casos, de acordo com o artigo 65.º, a possibilidade de interrupção de fornecimento por falta de pagamento da fatura estaria suspensa até resolução da situação. Sucede que, a ser necessário o agendamento de visita combinada e podendo o reclamante requerer o agendamento em prazo superior a 15 dias úteis, tal poderia protelar indefinidamente uma situação de falta de pagamento. Ou seja, em última instância, os clientes dos comercializadores poderiam utilizar este meio para obviar o pagamento de faturas, protelando-se a situação indefinidamente.

Assim, e face ao exposto, a SU ELETRICIDADE considera que seria benéfico estipular um prazo máximo para realização da visita combinada para verificação do equipamento de medição na sequência de reclamação (prevista no artigo 66.º), nos casos em que essa visita seja necessária.

Artigo 66.º e artigo 67.º - Reclamações relativas ao funcionamento do equipamento de medição e reclamações relativas à qualidade da energia

Também quando apresentada uma reclamação referente à qualidade de energia, à semelhança do que sucede nas reclamações relativas ao funcionamento do equipamento de medição, a realização de visita combinada deixou de ser obrigatória, ocorrendo apenas se for necessária a presença do cliente.

Em ambas as situações, se a reclamação for apresentada ao comercializador e a visita combinada for necessária, este deve solicitar ao ORD, em 3 dias úteis, a marcação de uma visita combinada com o cliente, agilizando-se o processo entre o ORD e o reclamante.

i) Harmonização de procedimentos na comunicação com o cliente em matérias da responsabilidade do ORD

Não obstante, o procedimento restante não segue esta lógica de articulação direta entre o ORD e o cliente/reclamante, tendente à resolução mais expedita destas reclamações de cariz técnico cuja resolução passa pela exclusiva responsabilidade do operador de rede. Pelo contrário, esta proposta de regulamento estabelece que, tanto para as reclamações referentes ao funcionamento do equipamento de medição como para as relativas à qualidade de energia, sempre que a reclamação

seja apresentada ao comercializador, deve ser este, preferencialmente a articular a comunicação com o reclamante e a dar resposta (artigo 66.º, n.º 6, b) e artigo 67.º, n.º 2, a), n.º 6 e n.º 7).

Ora, sendo estas reclamações da competência exclusiva do ORD, e prevendo-se já que o agendamento da visita combinada ocorra entre o reclamante e este, a SU ELETRICIDADE considera que seria pertinente equacionar também que o procedimento adotado fosse revisto. Propõe-se que, nos casos de reclamações deste âmbito apresentadas aos comercializadores, o comercializador:

- a. Receba e dê seguimento da comunicação do cliente ao ORD (em 3 dias úteis, conforme RQS);
- b. Informe o cliente de que a reclamação é da competência do ORD, tendo sido para este reencaminhada, e com quem, a partir daquele momento, deverão ser mantidas as interações, facultando o respetivo contacto;
- c. Encerre a reclamação.

Entende a SU ELETRICIDADE ser esta a forma mais viável de tratamento destas reclamações que, recorda-se, devem ser registadas pelos comercializadores para efeitos de cumprimento de prazos de resposta, sendo que, nestas situações, o prazo de cumprimento não está em nada dependente do comercializador, que atua como mero veículo da resposta.

ii) Cumprimento do prazo máximo de resposta a reclamações

Acresce ainda que, tendo o comercializador que observar prazos para comunicação e resposta ao cliente, não se encontram definidos quaisquer prazos para a prestação necessária de informação, ao comercializador, por parte do operador de rede.

Em específico e no que se refere a reclamações de equipamentos de medição, a proposta de revisão do artigo 66.º prevê que a comunicação da informação fundamentada relativa à realização da visita combinada, prevista no n.º 5, seja feita preferencialmente pelo comercializador, num prazo de 5 dias úteis, no entanto, não estabelece um prazo para o ORD disponibilizar essa mesma informação fundamentada ao comercializador. O n.º 7 deste artigo remete ainda esta matéria para entendimento entre o operador de rede e o comercializador, no entanto, somos de opinião que deveria ser estabelecido um procedimento formal de comunicação entre os comercializadores e o ORD, com prazos definidos e regulamentados.

De igual modo, também no que respeita às reclamações de qualidade de energia, o artigo 67.º prevê que, se o ORD realizar uma visita combinada às instalações do reclamante, e essa visita não permitir identificar as causas da falta de qualidade da energia elétrica, o ORD pode promover a realização de medidas complementares, “durante o tempo necessário”. Depois de realizadas estas medidas, o ORD comunica ao reclamante, através do comercializador, os resultados. Na prática, isto pode traduzir-se na pendência de reclamações junto do comercializador por tempo indefinido, sem que o comercializador possa tomar qualquer tipo de ação, uma vez que a competência pertence ao ORD, implicando o consequente pagamento de compensação, nos termos do artigo 62.º, alínea d).

Face ao exposto, não resulta claro desta proposta de revisão do RQS qual o prazo de resposta a reclamações de qualidade de energia e de equipamentos de medição a partir do qual se considera haver incumprimento por parte do comercializador e lugar a compensação ao cliente. Sendo nosso entendimento que, face aos procedimentos previstos e aos prazos que já se encontram estabelecidos sobre esta matéria, nunca poderá ser aplicado o prazo máximo de 15 dias úteis associado ao indicador geral de resposta a reclamações.

Na realidade, o que se encontra atualmente regulamentado sobre esta matéria teria como consequência um incumprimento quase generalizado dos prazos máximos estabelecidos para resposta a estas reclamações ou, em alternativa, uma prática sistemática de envio de comunicações intercalares aos clientes ou reclamantes de modo a acautelar o cumprimento não só do prazo máximo, como também dos prazos intercalares previstos para comunicação aos reclamantes.

Neste sentido, somos de concluir que os procedimentos aplicáveis à receção, registo e tratamento de reclamações técnicas por parte dos comercializadores deveria ser revisto e clarificado em sede de RQS e MPMC por não resultar claro quais as condições, procedimentos e prazos aplicáveis.

De notar ainda que, em âmbito de resposta à consulta pública sobre a fusão dos Regulamentos das Relações Comerciais do Setor Elétrico e do Setor do Gás Natural (artigo 7.º), a SU ELETRICIDADE fundamentou devidamente esta questão referindo já que *“A proposta de revisão do regulamento deixa inequívoca a responsabilidade do comercializador pelo tratamento de quaisquer questões relacionadas com o fornecimento de energia, com exceção das de carácter técnico, da inteira responsabilidade do operador de rede de distribuição (ORD) (...)”*. Mais acrescentou que a *“monitorização da qualidade de serviço técnica efetuada pela ERSE, deve recair exclusivamente sobre o operador de rede. Assim, contrariamente ao que se verifica hoje, as reclamações sobre qualidade de energia elétrica e equipamentos de medição não devem ser objeto de análise no reporte trimestral de qualidade de serviço apresentado pelos comercializadores, já que constituem matérias da exclusiva responsabilidade do ORD.”*.

Por último, entende a SU ELETRICIDADE que deverá ser corrigido o vocábulo *“cliente”* utilizado na redação do artigo 67.º (n.º 2, b) *“Verificar, no local, as características da energia elétrica (...), marcando uma visita combinada com o cliente (...)”*, sendo a expressão substituída por *“reclamante”*.

Artigo 74.º e artigo 81.º - Agendamento de visita combinada e obrigações no âmbito de assistência técnica

O conteúdo obrigatório das comunicações enviadas aos reclamantes referentes às visitas combinadas foi alterado. Estas comunicações devem, de acordo com a proposta, conter, para além de informação referente aos encargos associados à visita e possível direito a compensações, informação sobre os intervalos de tempo de agendamento pelos quais os reclamantes podem optar.

Adicionalmente, se, na sequência de comunicação de uma avaria, o ORD entender que é necessária uma deslocação à instalação, deve informar o disso o reclamante. Da

mesma forma, se entender que não deve realizar a assistência técnica por considerar que comprovadamente não se justifica, deve informar disso o reclamante, bem como das razões justificativas.

Estas alterações vêm contribuir para uma maior informação dos utentes de energia elétrica e para uma maior transparência, pelo que a SU ELETRICIDADE vê as alterações como benéficas.

Artigo 88.º – Obrigações de registo relativas ao restabelecimento do fornecimento por facto imputável ao cliente

Os comercializadores devem registar, no âmbito do restabelecimento após interrupção por facto imputável ao cliente, o número de solicitações expressas de clientes para o restabelecimento de fornecimento ser realizado fora dos prazos previstos.

Na revisão do RQS é proposto assim que, ao invés de registarem o número de “restabelecimentos do fornecimento realizados fora dos prazos previstos”, tal como atualmente sucede, os comercializadores passem a registar os números de “solicitações expressas dos clientes para o restabelecimento do fornecimento ser realizado fora dos prazos”. O mesmo sucede relativamente aos ORDs.

Esta proposta de alteração parece colocar o ponto focal nas solicitações em si e não no restabelecimento do fornecimento, pelo que se tornará mais difícil controlar as situações em que o restabelecimento do fornecimento ocorre fora dos prazos estabelecidos e, desta forma, a ERSE monitorizar o seu incumprimento.

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

A proposta de revisão do RQS vem introduzir uma alteração à contabilização do prazo para pagamento de compensações ao cliente pelo comercializador. Assim, o pagamento deverá ser efetuado na primeira fatura emitida após terem decorrido 45 dias da data em que ocorreu o facto que fundamenta o direito à compensação ou da data em que o comercializador tome dele conhecimento.

Acolhemos como positivas as alterações registadas, nomeadamente o facto de o cômputo do prazo de pagamento ao reclamante poder apenas iniciar-se quando o comercializador tomar conhecimento da situação.

Não obstante, considera a SU ELETRICIDADE que deverá haver uma clarificação relativamente ao prazo de pagamento em certas situações específicas, como por exemplo, o caso dos clientes que optam pela faturação bimensal ou até dos clientes que optam pelo pagamento de quantias fixas, efetuando-se o devido acerto no final do ano (conta certa). Nestes casos, importaria clarificar se o pagamento teria lugar no mesmo prazo, uma vez que o pagamento na primeira fatura emitida após decorridos 45 dias da data em que ocorreu o facto que fundamenta o direito à compensação poderá significar o pagamento decorrido o período de quase um ano (conta certa) ou mais de dois meses (faturação bimensal).

A proposta de revisão do RQS vem também prever que, se a compensação for devida a não cliente, o pagamento deve ser feito diretamente ao ORD, que contactará o beneficiário através dos meios disponíveis. Ora, importa aqui perceber melhor como se enquadra o direito à compensação por incumprimento do prazo de resposta regulamentado, nomeadamente quando as reclamações são apresentadas por outras entidades em representação de clientes, nomeadamente Livro de Reclamações, Portal da Queixa, Associações de Consumidores, advogados, etc.

Artigo 105.º e artigo 106.º - Clientes prioritários: disposições gerais e registo

Na revisão do RQS procedeu-se à clarificação dos casos que se podem considerar como clientes prioritários.

Autonomizou-se a categoria de “clientes para os quais a sobrevivência ou a mobilidade dependam de equipamentos cujo fundamento é assegurado pela rede elétrica, e clientes que coabitem com pessoas nestas condições, no âmbito do setor elétrico” e acrescentou-se a categoria de “outros clientes”.

Adicionou-se também, no artigo 106.º, n.º 4, uma proibição de registar como clientes prioritários aqueles que não se enquadrem nas categorias.

Apesar de a SU ELETRICIDADE entender que a listagem de categorias constante do artigo 105.º possa não ser exaustiva e a inserção de uma categoria “outros” permitir contemplar situações que, embora não estejam expressamente previstas no artigo, ainda assim possam enquadrar-se como clientes prioritários, considera, no entanto, que esta cláusula aberta pode resultar um tanto antagónica com a proibição estabelecida no artigo 106.º, n.º 4. Efetivamente, prever que possam considerar-se clientes prioritários outros que não os previstos na norma e, posteriormente, proibir a classificação como prioritários relativamente aos que não se enquadrem cria algumas dúvidas em relação a como operar a classificação e não contribui para a certeza jurídica. Nesta senda, a SU ELETRICIDADE considera que seria benéfico um esclarecimento.

Artigo 108.º - Recolha e registo de informação

Até à entrada em vigor do RRC, a SU ELETRICIDADE tem cumprido com as Deliberações emanadas daquela Comissão, nomeadamente a Deliberação n.º 1039/2017, que estabelece um prazo máximo de 30 meses para conservação de gravação de chamadas para efeitos de prova de transações comerciais em contratos celebrados à distância. Do mesmo modo, a SU ELETRICIDADE tem seguido a Deliberação n.º 629/2010 daquela Comissão que prevê o prazo de 90 dias para a conservação da gravação de chamadas para os mesmos efeitos, mas no caso de contratos celebrados presencialmente e que, a respeito do tratamento de dados pessoais decorrentes da gravação de chamadas efetuadas no âmbito da monitorização da qualidade do atendimento, prevê um prazo máximo de conservação de 30 dias.

O novo RRC veio estabelecer obrigações distintas, prevendo a conservação das chamadas por um período de 3 anos ou pelo tempo de duração do contrato acrescido do prazo de caducidade ou prescrição, quando este tenha duração superior.

A proposta de revisão do artigo 108.º do RQS prevê que os operadores de redes, os operadores de infraestruturas e os comercializadores estão obrigados a proceder à recolha e registo de informação sobre qualidade de serviço necessária à verificação do cumprimento do RQS. Adicionalmente, prevê-se que as entidades devem manter por 5 anos informação referente à qualidade de serviço. Esta proposta veio ainda estabelecer que devem considerar-se abrangidas por esta obrigação de conservação as gravações integrais de todas as chamadas.

A este respeito, a CNPD pronunciou-se através do Parecer 2021/05, de 19 de janeiro, clarificando que, uma vez que “a finalidade de conservação das gravações das chamadas telefónicas é garantir a fiscalização pela ERSE do cumprimento deste Regulamento, a CNPD considera indispensável a introdução de um inciso que expressamente consagre que as mesmas só são acessíveis pela ERSE, e não pelo responsável pelo tratamento.”

Conclui-se, assim, que os operadores de redes, os operadores de infraestruturas e comercializadores deverão conservar as gravações das chamadas telefónicas realizadas para efeitos de prova de transações comerciais pelo período de 3 anos e, adicionalmente, conservar as gravações integrais de todas as chamadas, apenas para acesso da ERSE e para efeitos de verificação do cumprimento do RQS, durante um período de 5 anos, com um acréscimo significativo de custos para as empresas intervenientes no SEN.

Consideramos, pois, que seria, no mínimo, desejável, a harmonização dos prazos a considerar em ambos os regulamentos, bem como o estabelecimento de um prazo único de 3 anos, quer para efeitos de prova de transações comerciais (RRC), por parte dos operadores, quer para efeitos de verificação do cumprimento do RQS, pela ERSE.