
De: Benjumea Granados, Rafael
Enviado: segunda-feira, 15 de Julho de 2013 16:07
Para: rqseletricidade2013
Cc: Moreira da Silva, Fernanda Maria; Antoñanzas Alvear, Marta; Sevilla Garcia, Ester; Bara Perez, Miguel Angel
Assunto: Contribuições da GNF ao processo de vista publica do RQS 2013-R-Técnicos/1162
Anexos: Contribuições da GNF ao processo de vista publica do RQS.docx
Importância: Alta

Estimados Senhores, em anexo as contribuições e comentários do Grupo Gas Natural Fenosa em Portugal ao processo de revisão do Regulamento de Qualidade de Serviço do Setor Elétrico.

Ficamos ao seu inteiro dispor para o esclarecimento de qualquer dúvida ou comentário.

Com os nossos melhores cumprimentos.



Rafael Benjumea Granados
Delegação Portugal Mercado Retalhista

Tel.: 00 35 220130120

GAS NATURAL SDG S.A.
Avenida D. Joao II, Lt.1.16.05-7ºF
1990-083 Lisboa (Portugal)
www.gasnaturalfenosa.pt

Este correo electrónico contiene información confidencial y privada y está dirigida únicamente a su destinatario. Su revisión, uso, distribución o notificación por otras personas está estrictamente prohibida. Si usted no es destinatario original (o está autorizado por el destinatario original para su recepción), por favor contacte con el emisor por medio de una respuesta vía correo electrónico y borre todas las copias de este mensaje. Este correo electrónico tiene el único propósito de informar y no debería ser considerado como una declaración oficial de la empresa. El correo electrónico vía Internet no permite asegurar la confidencialidad de los mensajes que se transmiten ni su integridad o correcta recepción. Gas Natural Fenosa no asume ninguna responsabilidad por estas circunstancias.

This email may contain confidential and privileged material for the sole use of the intended recipient. Any review, use, distribution or disclosure by others is strictly prohibited. If you are not the intended recipient (or authorized to receive for the recipient), please contact the sender by reply email and delete all copies of this message. This email is for information purposes only and should not be regarded as an official statement from the company. Internet e-mail neither guarantees the confidentiality nor the integrity or proper receipt of the messages sent. Gas Natural Fenosa does not assume any liability for those circumstances

Comentários da Gas Natural Fenosa à proposta da ERSE sobre o Regulamento da Qualidade de Serviço no Sector Eléctrico

Considera-se muito positiva a proposta de regulamento atendendo que o mesmo rege a qualidade de serviço do sector eléctrico de forma muito completa, facilitando a relação com os clientes e entre agentes.

Considera-se igualmente positivo que o regulamento seja análogo ao sector do gás permitindo a realização de propostas “*dual*” e favorecendo com isso a concorrência.

Comentários gerais

No entanto, dada a situação de abertura do mercado e a relação entre os agentes, considera-se que o regulamento deveria contemplar as obrigações e deveres das distribuidoras face às comercializadoras da mesma forma que contem obrigações dos agentes relativamente aos consumidores finais. A qualidade de serviço das distribuidoras face às comercializadoras como representantes dos clientes, afecta directamente na qualidade de atendimento ao cliente final pelo que os prazos, obrigações e parâmetros de qualidade devem estar contemplados e ser medidos pelas distribuidoras como fornecedores de serviços às comercializadoras. Solicita-se que as comercializadoras sejam definidas como clientes das distribuidoras para efeitos deste regulamento.

Comentários aos artigos

Relativamente aos artigos em concreto, no artigo 38 deveriam estar incluídas entre as solicitações de informação, os pedidos de “*actuações*” tais como os envios de duplicado de facturas, alteração de domiciliações bancárias, alteração dos dados dos clientes, alterações de potência, etc. É uma das maiores causas de contacto entre o cliente e o comercializador e deveriam ficar claramente definidas dentro dos pedidos de informação.

No artigo 42, sobre reclamações de facturação, é de destacar as incongruências da situação actual e o estado de praticamente indefesa em matéria de direitos e obrigações, das Comercializadoras face às Distribuidoras relativamente aos diferentes períodos estabelecidos actualmente pela regulação e respectivos prazos de reclamação do pagamento aos clientes. Enquanto que as comercializadoras podem reclamar o pagamento dos últimos 6 meses, as distribuidoras podem fazê-lo até 5 anos.

Estamos plenamente de acordo com as possibilidades que oferece o artigo 50, não obstante é imprescindível protocolarizar as comunicações entre comercializadoras e distribuidoras para que este artigo se possa pôr em prática já que são inúmeros os detalhes que ficam em aberto como a comunicação entre agentes, forma de pagamento do restabelecimento urgente, garantia que se cumprem estes prazos e que o cliente está religado, etc.

No artigo 46, estabelecem-se dois dias como parâmetro para a activação por parte das distribuidoras. Da mesma forma, estabelece-se o mesmo período para o indicador do prazo de activação por parte das comercializadoras, que, para além do processo de activação, inclui o prazo desde a assinatura do contrato até ao envio às distribuidoras. Por este motivo, o prazo para as comercializadoras deve ser mais alargado que o das Distribuidoras.

No artigo 47, indica-se que a agenda da visita combinada será realizada entre o cliente e o comercializador, contudo, deveria existir a possibilidade de agendá-la directamente entre o distribuidor e o comercializador e, em caso de incumprimento, deveria ser o cliente a suportar os custos.

Em relação ao artigo 51, se se considera adequado medir o tempo médio de mudança de comercializador relativamente ao processo completo, na hora de definir responsabilidades e, caso ocorram, possíveis compensações por incumprimento, não se deve descurar a participação de diversos agentes neste proceso, assim sendo a atribuição das ditas responsabilidades deve ficar perfeitamente limitada relativamente aos prazos de actuação dos ditos Agentes.

No artigo 61, deve-se acrescentar como situação de exclusão do pagamento de compensações, o facto de existir dívida vencida ou facturas por liquidar.

Em relação ao registo de clientes com necessidades especiais e de clientes prioritários, definidos nos artigos 64 e 65 respectivamente, solicitamos a obrigatoriedade da publicação de tais registos por parte das distribuidoras para facilitar a comercialização nestes clientes de características especiais.

Por último, em relação ao artigo 71, a periodicidade do envió de informação qualitativa e quantitativa que permita a verificação do cumprimento do regulamento, deve ser anual. Uma periodicidade trimestral acarreta custos não justificados e segundo a experiência de medida de qualidade de atendimento ao cliente, as variações não se detectam em espaços de tempo tão reduzidos como o trimestral.