

**ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS ENERGÉTICOS**  
**CONSELHO CONSULTIVO**  
**Serviço de Eletricidade**



**Parecer P CC-SE-EXT 1/2013**

sobre a

**Proposta de Revisão do  
Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico**

**ENQUADRAMENTO**

Na sequência da publicação do Decreto-lei n.º 212/2012, de 25 de setembro, e das alterações introduzidas pelo Decreto-lei n.º 215-B/2012, de 8 de outubro, no Decreto-lei n.º 172/2006, de 23 de agosto, a elaboração e aprovação do Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS) do setor elétrico passou a integrar as competências da ERSE.

Neste âmbito, o Conselho de Administração da ERSE apresentou uma proposta regulamentar para a Qualidade de Serviço do Setor Elétrico que engloba três documentos - Regulamento da Qualidade de Serviço, Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço e Proposta de Parâmetros de Regulação da Qualidade de Serviço

- sobre a qual solicitou o Parecer do Conselho Consultivo [CC].

Assim, foram disponibilizados ao CC os seguintes documentos:

Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico – Documento Justificativo

Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico – Proposta de

Articulado Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico

Proposta de Parâmetros de Regulação da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico

O presente Parecer enquadra-se nas competências do CC estabelecidas nos Estatutos da ERSE, aprovados em anexo ao Decreto-Lei n.º 97/2002, de 12 de abril, e alterados pelos Decretos-Lei n.º 200/2002, de 25 de setembro, 212/2012, de 25 de setembro e 84/2013, de 25 de junho.

O CC beneficiou dos esclarecimentos prestados na sua reunião do dia 11 de julho de 2013 pelos responsáveis das Direções da ERSE de Infraestruturas e Redes e de Mercados e Consumidores.

#### **A. Comentários na generalidade**

No entendimento do CC a qualidade de serviço do setor elétrico nas suas diversas vertentes – técnica e comercial – constitui um referencial fundamental para a avaliação do desempenho dos operadores das redes de transporte e distribuição e dos comercializadores de energia elétrica, bem como do grau de satisfação dos consumidores e, não menos importante, da adequação do modelo de regulação.

Neste contexto, o CC sinaliza, desde já, como aspeto positivo da legislação recentemente aprovada, o alargamento das competências da ERSE as matérias relativas a qualidade de serviço do setor elétrico, o que permitira a instituição de uma nova estrutura regulamentar cuja aprovação terá seguramente em devida atenção os vários interesses em presença no âmbito do CC.

Na elaboração da proposta regulamentar da qualidade de serviço, a ERSE identificou como principais eixos/objetivos estratégicos a atingir:

- harmonização da qualidade a nível nacional (continente e regiões autónomas);
- adequação dos níveis de exigência da qualidade de fornecimento de energia elétrica ao nível de desempenho e maturidade tecnológica alcançados pelas redes e infraestruturas atuais;
- aprofundamento do atual quadro de partilha de responsabilidades entre os operadores e os utilizadores das redes elétricas;
- adequação da regulamentação da qualidade de serviço a liberalização do mercado.

Neste sentido, são propostas alterações significativas ao atual quadro regulamentar em vigor, a saber:

- arquitetura do RQS com a desagregação em três documentos de suporte: RQS, Manual de Procedimentos e Parâmetros.
- reforço da avaliação do desempenho das redes na perspetiva da continuidade de serviço percebida nos pontos de entrega;



- reavaliação de indicadores e padrões;
- integração no RQS dos mecanismos de incentivo à melhoria da qualidade de serviço anteriormente consignados no Regulamento Tarifário (RT);
- maior nível de exigência de detalhe e reporte de informação;
- alargamento do âmbito de aplicação do plano de melhoria da qualidade de serviço a qualidade de energia e integração dos planos de melhoria da qualidade de serviço nos Planos de Desenvolvimento e Investimento das redes;
- identificação, no âmbito da informação ao cliente, das entidades que têm de disponibilizar, matérias abrangidas e meios necessários à sua divulgação;
- meios de contacto obrigatórios considerados mínimos para assegurar o relacionamento com o cliente, monitorização da qualidade de serviço do atendimento em cada meio e níveis mínimos de qualidade;
- clarificação dos conceitos de pedido de informação e reclamação e respetivas obrigações, tendo em vista a identificação dos eventos a considerar para cada um dos indicadores;
- clarificação e introdução de maior exigência no relacionamento entre os comercializadores, os operadores e os clientes;
- sistematização dos procedimentos de realização de auditorias e respetivo alargamento da obrigação de realização de auditorias a todos os comercializadores.

O CC considera positiva a alteração da estrutura regulamentar, desde que a flexibilização concedida à sub-regulamentação não comprometa a estabilidade regulamentar e, necessariamente, sem prejuízo da previa consulta do CC.

Ao nível do conteúdo, o CC sugere à ERSE um acompanhamento inicial dos impactos que advirão deste novo quadro regulamentar mais exigente, que impende principalmente sobre os operadores das redes de distribuição e sobre os comercializadores. Esse acompanhamento permitiria a eventual afinação das exigências regulamentares, em resultado da experiência entretanto adquirida com a sua aplicação prática. Assim, o CC recomenda à ERSE a rápida constituição e entrada em funcionamento do Grupo de Acompanhamento a que se refere o artigo 69.º do RQS, em apreciação.

O CC considera a proposta regulamentar para a qualidade de serviço do setor elétrico apresentada globalmente positiva, sem prejuízo dos comentários e melhorias propostas em sede do presente parecer.

## **B. Comentários na especialidade**

### **B.1. Relacionamento com outras Entidades intervenientes no âmbito do RQS**

Com a alteração das competências para a elaboração e aprovação do RQS, importa *revert* o relacionamento entre as entidades intervenientes no âmbito do RQS. Assim, a identificação das Entidades que intervêm no processo de aplicação do RQS deve constar do Articulado do RQS e não apenas do MPQS. Por exemplo, a intervenção da DGEG, da DRE e da DRCIE, que apenas consta do MPQS (n.º 2 do Procedimento n.º 6), deve constar do RQS (artigo 8.º). Adicionalmente, os prazos para a pronúncia das referidas Entidades devem ficar previstos, pelo menos, no MPQS.

Relativamente aos denominados "incidentes de grande impacto", foi colmatada a lacuna existente com a previsão do n.º 2 do artigo 18.º ("Todos os incidentes de grande impacto *devem* ser objeto de um relatório a enviar à ERSE e à DGEG, no caso de incidentes ocorridos em Portugal continental, à ERSE e à DRE, no caso da RAA e à ERSE e à DRCIE, no caso da RAM, de acordo com procedimento estabelecido no MPQS."), devendo este regime servir de exemplo para as restantes situações. Contudo, o MPQS, no n.º 3 do Procedimento n.º 5, dispõe de modo que parece configurar um lapso a corrigir, porque contraria a entrega direta do relatório pelos operadores à DGEG, à DRE e à DRCIE. O CC recomenda ainda que lhe sejam disponibilizados estes relatórios, assim com a ANMP e as Autoridades de Proteção Civil.

Afigura-se, igualmente, necessário que fiquem explicitamente previstas no Articulado do RQS as áreas de competência de cada Entidade externa a ERSE relevantes para as diferentes pronúncias previstas (classificação de "*eventos* excecionais", grupo de acompanhamento da qualidade de serviço). Sem prejuízo de uma especificação mais detalhada a estabelecer diretamente e em fase posterior com a ERSE, a intervenção da DGEG, da DRE e da DRCIE devesse estar delimitada a vertente técnica da qualidade de serviço e ser perspectivada na ótica da segurança, do licenciamento, das obrigações das concessões e dos normativos do RRT e do RRD.

Por outro lado, considera-se que os pareceres da DGEG (designadamente o previsto no n.º 2 do Procedimento n.º 6 do MPQS) devem ter natureza vinculativa no que respeita à sua esfera de competências próprias e exclusivas. Esta disposição devera constar do Articulado do RQS e ser prevista em todas as matérias em que a DGEG se tenha que pronunciar sobre competências próprias e exclusivas, sem prejuízo da responsabilidade final da decisão (designadamente sobre a classificação de eventos excepcionais) pertencer à ERSE, devendo esta ponderar as outras componentes que concorrem para tal, nomeadamente os pareceres de outras Entidades.

## **B.2. Estrutura regulamentar**

A desagregação do RQS em três documentos – RQS, Manual de Procedimentos e Parâmetros – visa, no entender da ERSE, garantir uma maior estabilidade as disposições regulamentares sem colocar em causa a necessidade de flexibilidade para futuras melhorias de procedimentos que a experiência comprove virem a ser úteis.

Concordando com esta abordagem, o Conselho Consultivo considera também importante a manutenção de estabilidade ao nível dos procedimentos e dos parâmetros.

Desde logo, é fundamental refletir corretamente a separação da disciplina material e procedimental nas duas peças principais da nova estrutura regulamentar (articulado do RQS e MPQS), porque muito frequentemente a primeira apenas se encontra vertida na segunda (e de forma implícita), desvirtuando o regulamento propriamente dito e criando uma excessiva dependência do RQS, no MPQS.

Finalmente, cumpre salientar que a desagregação do atual RQS em três documentos não pode servir para subtrair ao CC o direito de se pronunciar sobre cada uma das matérias em causa, pelo que se recomenda a inclusão em sede própria (articulado do RQS) da explicitação da intervenção do CC.

## **B.3. Manual de Procedimentos**

Embora se reconheça a vantagem de um Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço (MPQS) separado que permitira ir melhorando e ajustando os procedimentos, e de toda a importância que a versão inicial já apresenta um grau de desenvolvimento que permita a aplicação do RQS com segurança.

Atendendo à natureza muito técnica e detalhada de alguns Procedimentos parece haver toda a vantagem que a sua aprovação pela ERSE seja precedida de um trabalho

intenso com as entidades destinatárias desta regulamentação, operadores de redes e comercializadores. Este trabalho parece ser indispensável não só para assegurar a qualidade da regulamentação, mas também para permitir que os desenvolvimentos informáticos que será necessário implementar para permitir o cumprimento do novo RQS se façam com toda a eficiência e segurança.

Para além do aprofundamento dos procedimentos identificados e constantes da proposta, interessa verificar a necessidade de introduzir procedimentos complementares designadamente na área comercial, clarificando o cálculo dos respetivos indicadores e a partilha de responsabilidades entre os operadores, designadamente entre o operador da rede de distribuição e os comercializadores.

Sendo claro que a aplicação do RQS esta dependente da consolidação e aperfeiçoamento do MPQS, considera-se indispensável que a ERSE assegure a disponibilidade e empenhamento de todos os interessados para nos próximos meses consolidar esta importante peça regulamentar.

#### B.4. Impacto económico da Qualidade de Serviço

A fixação dos níveis de exigência da qualidade de serviço, traduzida nos valores dos parâmetros gerais e individuais, deveria ser apresentada com a respetiva análise de impactos, nomeadamente de uma análise custo/benefício, não sendo desejáveis custos adicionais para o cumprimento dos padrões de qualidade agora propostos. Competindo também a ERSE a fixação da regulação económica, fica facilitada a análise integrada da regulação da qualidade de serviço e da regulação económica.

O CC considera que os parâmetros no âmbito da qualidade de serviço devem ser fixados no início de cada período de regulação, momento em que são também fixados os parâmetros fundamentais da regulação económica.

#### B.5. Padrões-continuidade de serviço

Independentemente da maior exigência nos padrões gerais e padrões individuais associados à continuidade de serviço, o Conselho Consultivo sugere uma maior equidade nos valores propostos, particularmente no que se refere às regiões autónomas (RA), para as quais se incluem, adicionalmente, os incidentes com origem na produção, de modo a que a contribuição estimada dos incidentes com origem nas redes das RA para os indicadores gerais e individuais seja equiparável ou próxima da contribuição do mesmo tipo de incidentes em Portugal continental.



Estando os mercados português e espanhol integrados num mercado ibérico, o Conselho Consultivo sugere uma maior harmonização no que respeita aos padrões estabelecidos para os dois países atentas as especificidades de cada um.

O CC entende ainda que os artigos 12.º e 13.º deverão ser compatibilizados, de modo a garantir a necessária

#### **B.6. Casos fortuitos ou de força maior e eventos excecionais**

No cálculo dos indicadores de continuidade de serviço designadamente para efeitos de verificação do cumprimento dos respetivos padrões e pagamento de compensações individuais, o Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS) em vigor exclui as interrupções de fornecimento decorrentes das seguintes causas:

- a) razões de interesse público;
- b) razões de serviço;
- c) facto imputável ao cliente;
- d) acordo com o cliente;
- e) razões de segurança;
- f) casos de força maior;
- g) casos fortuitos.

A proposta de alteração do RQS mantém a exclusão das interrupções referidas em a), b), c) e d). Relativamente às restantes – razões de segurança, casos de força maior e casos fortuitos – são apenas excluídas as interrupções resultantes de eventos excecionais.

Para o efeito, a ERSE considera como eventos excecionais as ocorrências que reúnam cumulativamente as seguintes características e sejam aprovadas pela ERSE:

- baixa probabilidade de ocorrência do evento ou das suas consequências;
- provoquem uma significativa diminuição da qualidade de serviço prestada;
- não seja razoável, em termos económicos, que os operadores de redes, comercializadores, comercializadores de último recurso ou, no caso das RAA e RAM, os produtores evitem a totalidade das suas consequências;



- o evento e as suas consequências não sejam imputáveis aos operadores de redes, comercializadores, comercializadores de último recurso ou, no caso das RAA e RAM, aos produtores.

No entanto, no Manual de Procedimentos, a ERSE propõe que "em situações devidamente justificadas, as entidades (...) podem solicitar à ERSE a classificação como eventos excecionais de outras ocorrências que não reúnam as condições para ser classificados como incidentes de grande impacto, mas que tenham origem em factos que não lhes sejam imputáveis".

O CC considera que as interrupções não imputáveis aos operadores de rede devem ser excluídas do cálculo dos indicadores, para efeitos de verificação do cumprimento dos padrões e do pagamento de compensações individuais.

Em todo o caso, o CC considera ser necessário o maior rigor na caracterização destes eventos não imputáveis aos operadores e excluídos do cálculo dos indicadores, devendo ser procurada uma solução que garanta o rigor, não introduzindo um procedimento administrativo demasiado pesado, e, sempre que possível, a validação da classificação desses eventos por autoridades com competências nessas matérias.

O CC entende também, que idêntico rigor e transparência deve ser aplicada à caracterização da nova categoria de eventos (eventos excecionais) agora proposta pela ERSE e cuja distinção das anteriores figuras (razões de segurança, casos fortuitos ou de força maior) não se afigura plenamente atingida. Com efeito, a criação de novas soluções normativas obriga a um elevado grau de objetividade e rigor de modo a evitar ambiguidades quanto à sua interpretação e aplicação prática.

Relativamente à validação pela ERSE dos casos excecionais, o CC entende que deve ser também fixado um prazo para a sua resposta, em linha com o prazo fixado aos operadores.

#### **B.7. Comunicação com os clientes e outros utilizadores das redes**

A informação aos clientes e os suportes em que a mesma se processa são elementos importantes para a qualidade de serviço. Neste quadro, entende-se que as normas contidas nos artigos relativos à informação ao cliente se encontram consagradas de forma restritiva podendo e devendo na opinião do CC ser melhorada.

Assim, sugere-se a seguinte redação para o n.º 1 artigo 29.º do RQS: «Os operadores das redes de distribuição tem a obrigação de disponibilizar antes, durante e após a



*celebração de um contrato, informação atualizada, clara e objetiva, sobre as seguintes matérias: ...».*

No mesmo sentido, o CC sugere a seguinte redação ao para o n.º 2 do artigo 30.º do RQS:  
*«Os comercializadores e os comercializadores de último recurso devem disponibilizar antes, durante e após a celebração de um contrato, informação atualizada, clara e objetiva sobre as matérias referidas no n.º 1 do artigo 29.º e, nomeadamente, sobre as seguintes matérias: ...».*

Tendo em consideração que o direito à informação faz impender sobre os prestadores de bens e serviços o dever de disponibilizarem aos consumidores informação clara e objetiva e os respetivos suportes de divulgação, o CC considera desejável que a redação do n.º 3 do artigo 29.º e do n.º 4 do artigo 30.º seja compatibilizada com esse dever imperioso, passando a dispor: *«As informações referidas (...) devem ser disponibilizadas gratuitamente em papel, salvo se o cliente prescindir expressamente desse suporte».*

Também no artigo 35.º do RQS o CC sugere uma redação que garanta, sem margem para dúvida a gratuidade do atendimento telefónico para comunicação de leituras pelos consumidores, objetivo, de resto, expressamente assumido pela ERSE no documento justificativo da nova estrutura regulamentar. Assim, sugere-se a seguinte redação para o n.º 1 do aludido artigo 35.º: *«O atendimento telefónico para comunicação de leituras é assegurado sem quaisquer custos para o cliente».*

Por último, no que tange aos pedidos de informação apresentados em centros de atendimento telefónico (*call centers*), previstos no artigo 40.º do RQS, o CC alerta que se prevê aí um prazo máximo de 3 dias úteis para ser prestada a informação ao cliente, quando não foi possível responder de imediato. Ora, o documento justificativo apresentado pela ERSE aponta para a fixação de um prazo de 2 dias úteis, à semelhança do previsto no Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de junho, pelo que se recomenda a correção.

#### B.8. Reclamações relativas a faturação

Na sua proposta de revisão regulamentar, a ERSE propõe uma alteração quanto aos efeitos que as reclamações produzem na faturação. Assim, passamos de uma situação de suspensão do prazo de pagamento de uma fatura para uma situação em que fica suspensa qualquer ordem de interrupção ao de fornecimento enquanto se mantiver a reclamação em tratamento.

Esta alteração permite que as empresas possam efetuar a cobrança de juros de mora *em* caso de reclamações infundadas dos consumidores.

Pese embora o CC concorde com o essencial desta proposta de alteração, não se verifica uma total correspondência do proposto pela ERSE na redação do articulado do Regulamento (artigo 42º), na medida em que a suspensão do fornecimento está condicionada à apresentação por parte dos consumidores de "informações concretas e objetivas que coloquem em evidência a possibilidade de ter ocorrido um erro de faturação".

O CC considera essencial estar bem definida que tipo de informação concreta e objetiva e pretendida aos consumidores, sob pena de poder ser considerada que a informação prestada é insuficiente para suspender a ordem de interrupção de fornecimento.

À semelhança do que sucede para as empresas, também os consumidores que, embora tenham apresentado reclamação sobre a fatura, efetuaram o seu pagamento, devem ver devolvida a diferença de valores com os respetivos juros, caso tenha havido fundamento na reclamação apresentada.

#### **B.9. Leitura de equipamentos de medição**

A frequência da leitura dos equipamentos de medição é avaliada pelo número de dias entre duas leituras consecutivas, havendo lugar a uma compensação ao cliente quando este número excede 184 dias.

Tal como no regulamento em vigor, este indicador aplica-se apenas aos contadores acessíveis e considera também as leituras fornecidas pelos clientes.

São considerados acessíveis, para além dos contadores cuja leitura pode ser realizada de locais públicos, todos os que se encontrem em espaços de utilização coletiva de edifícios que tenham mais do que uma fração autónoma.

O Conselho Consultivo, embora reconhecendo a importância da efetivação das leituras quer para os clientes quer para os operadores de rede e comercializadores, entende que os operadores de redes não podem ser penalizados por não realização de leituras de locais cuja acessibilidade depende de terceiros, propondo a manutenção do regime atual em termos de definição de acessibilidade.

Também deveria ser considerada a possibilidade de não haver lugar a compensação desde que se comprovem as diligências tomadas de notificação ao cliente (entrega de Aviso de Leitura no Local de Consumo ou mensagem na fatura de ciclo), de acordo com o estipulado no RRC (art.º 184.º n.º 6 e 7).

#### **B.10. Limite superior as compensações individuais**

O regulamento em vigor considera que o montante global da compensação a pagar a cada cliente por incumprimento dos padrões individuais de continuidade de serviço esteja limitado a 10% do valor que resulta do produto do preço médio de venda a clientes finais pelo consumo anual do cliente. Este limite superior é eliminado na proposta apresentada.

O Conselho Consultivo considera ser de manter um limite superior, embora deixando de estar calculado a partir do preço médio de venda a clientes finais, mas sendo estabelecido a partir do preço médio do acesso às redes.

#### **B.11. Início de aplicação**

A proposta considera a necessidade de um período de adaptação dos operadores, prevendo-se a publicação em agosto de 2013 e estabelecendo o início de aplicação em 1 de janeiro de 2014.

A adaptação dos operadores, designadamente dos respetivos sistemas de informação, exige uma clara definição de todas as disposições regulamentares, incluindo as constantes do Manual de Procedimentos.

Sendo previsível a necessidade de aprofundamento deste Manual, o Conselho Consultivo é de opinião que o início de aplicação do novo regulamento deve ter em conta este facto, podendo estabelecer prazos mais alargados para as alterações regulamentares que envolvam maior impacte em termos de sistemas de informação e programação de investimentos.

#### **8.12. Grupo de Acompanhamento do RQS**

O Conselho Consultivo aprecia de forma muito positiva a proposta de constituição de um grupo de acompanhamento do RQS. Entende ainda que o alargamento do âmbito do grupo às restantes matérias de qualidade de serviço (comerciais), assim como uma definição mais detalhada desse âmbito, permitiria ao grupo de acompanhamento



apoiar ainda mais a ERSE na coordenação e aprofundamento global das matérias de qualidade de serviço. Independentemente do alargamento, ou não, das matérias a acompanhar pelo grupo, o Conselho Consultivo considera ainda que a inclusão de representantes dos comercializadores e do comercializador de último recurso no grupo valorizaria a abrangência do grupo.

Finalmente, atentos os impactos da nova estrutura regulamentar da qualidade de serviço do setor elétrico agora proposta, o CC reitera a importância de uma rápida constituição e entrada em funcionamento do grupo de acompanhamento, logo a seguir à entrada em vigor no novo enquadramento regulamentar.

#### **B.13. Informação a reportar à ERSE**

A proposta de revisão regulamentar prevê um aumento muito significativo do volume de informação a reportar à ERSE.

O Conselho Consultivo considera que devem ser asseguradas todas as condições para que a ERSE proceda a uma adequada supervisão da qualidade de serviço. Considera, no entanto, que é necessário ter em conta os custos de recolha, tratamento e disponibilização da informação exigida, devendo ser efetuada para cada dimensão da qualidade de serviço (continuidade de serviço, qualidade da energia e qualidade comercial) uma análise custo-benefício associada às novas exigências de prestação de informação de modo a identificar as soluções mais eficientes para atingir os objetivos pretendidos pela ERSE e evitar sobrecustos para o sistema elétrico nacional.

#### **B.14. Regime sancionatório**

O artigo 88.º do RQS, com a epígrafe «regime sancionatório», limita-se a remeter para o regime previsto na Lei 9/2013, de 28 de janeiro, designadamente para o disposto no seu artigo 29.º, a inobservância das disposições estabelecidas no RQS.

Ora, esta solução regulamentar oferece, salvo melhor e mais qualificado entendimento, reservas no plano jurídico, que se recomenda sejam adequadamente refletidas pela ERSE.

Com efeito, a aplicação do artigo 29.º n.º 5 da CRP, ao domínio das sanções administrativas, quer significar que toda e qualquer sanção têm de constar de norma jurídica que deve ser o mais exata, taxativa e inequívoca quanto possível, quer no que se refere à descrição dos elementos fáticos da infração, como em relação à previsão das sanções aplicáveis. Designa-se esta especial cautela por princípio da tipicidade, consagrado em nome da segurança jurídica dos cidadãos e certeza do direito.

Com efeito, do aludido artigo 88.º do RQS não resulta com clareza e rigor quais são os factos considerados como infrações, nem a que cominação ficam sujeitas tais infrações e uma tal indeterminação não é aceitável, sob pena dos destinatários do RQS ficarem à mercê da pura arbitrariedade da ERSE, exigindo-se um mínimo de precisão e de certeza que permita explicitar quais os comportamentos eventualmente enquadráveis na previsão regulamentar, censuráveis e conseqüentemente comináveis com sanção.

#### B.15. Separação dos deveres dos operadores de redes e dos comercializadores

Em algumas matérias, nomeadamente no direito de regresso sobre compensações aos clientes, reposição de serviço, envio de informação, a proposta de regulamentação apresenta ambiguidades na definição da repartição das responsabilidades e deveres entre os operadores de redes e os comercializadores.

O CC recomenda a supressão destas ambiguidades, separando claramente em cada matéria as responsabilidades e deveres de cada uma das entidades implicadas.

#### B.16. Diversos

Seguidamente identificam-se diversas situações que merecem clarificação ou revisão:

- No artigo 3.º/RQS são definidas as siglas e definições para efeitos do regulamento. Contudo no articulado do mesmo regulamento são incluídas outras definições. É o caso da definição de interrupção dos artigos 15.º e 16.º ficando a dúvida como se entronca na definição de interrupção prevista nas alíneas r) e s) do n.º 2 do artigo 3.º.
- Conceitos de cava e de interrupção diferentes das respetivas definições consignadas na NP EN 50160;
- O artigo 4.º do RQS com a epígrafe «nível de qualidade de serviço aos clientes» afigura-se redutor tendo em conta que a qualidade de serviço constituiu um direito constitucionalmente reconhecido aos consumidores. Neste contexto o CC recomenda que a norma contida no n.º 1 do referido artigo possa ter a seguinte redação: «*Os clientes têm direito à qualidade de serviço nos termos da lei e segundo os níveis estabelecidos no presente regulamento e os estabelecidos contratualmente com o seu comercializador, designadamente através de padrões de qualidade de serviços e de compensações associadas ao incumprimento de padrões individuais*».

- No n.º 2 do artigo 6.º do RQS, o CC sugere a seguinte redação: «O MPQS e aprovado por Diretiva da ERSE, sem prejuízo da consulta do Conselho Consultivo».
- A definição proposta para "incidente de grande impacto" nos Açores, cujos sistemas elétricos têm dimensões muito diferentes, seria mais razoável se baseada numa percentagem da carga ou do número de consumidores interrompidos;

No procedimento n.º 6 do MPQS, quando se refere o Artigo 9º do RQS, deveria referir-se o Artigo 8º ("Este procedimento estabelece as normas complementares ao Artigo 9.º do RQS relativas à classificação dos eventos excecionais e aplica-se a os operadores das redes, aos comercializadores e aos comercializadores de último recurso.");

A definição dos indicadores de continuidade mantém-se ambígua, sobretudo no que respeita aos denominadores das expressões apresentadas. Por exemplo, para a RAA, pretende-se que os indicadores sejam apresentados para a Região, para a Região por zona, por ilha, por ilha e zona, por concelho, concelho e zona?

É necessário definir de forma clara os fatores intervenientes no cálculo dos indicadores. Se o cálculo da END de uma determinada ocorrência for efetuado com base na ED num mês, deve a END de um período mais largo, um trimestre ou um ano, ser a soma das END das várias ocorrências calculadas desta forma, ou deve-se recalcular o indicador? A soma das partes não corresponde ao todo.

## PARECER

O presente parecer foi aprovado por unanimidade nos termos da lista de votação em anexo e das declarações de voto apresentadas e que do mesmo fazem parte integrante.

Este Parecer, aprovado em reunião extraordinária da Secção Eletricidade do Conselho Consultivo da ERSE, de 29-07-2013, vai assinado pelo Presidente do Conselho Consultivo.

O Presidente do Conselho Consultivo

  
(Engº Mario Ribeiro Paulo)

CONSELHO CONSULTIVO DA ERSE

FOLHA DE VOTAÇÃO E ASSINATURAS

CC-EXT-SE nº 3/2013, 29-07-2013



NOME		ENTIDADE REPRESENTADA	SENTIDO DE VOTO E ASSINATURA
Enge.	Miirio Ribeiro Paulo	Personalidade de reconhecido mérito e independente a designar pelo membro do Governo responsável pela área da energia, que preside.	Wf v,,/. ..A.. n_ v a
Dr.	Marla Paula Mota	Representante do membro do Governo responsável pela área das finanças	vo) c.Vffi\..U.Q4ve Dp •Q-
Dr.	Dr. Nuno Lacasta	Representante do membro do Governo responsável pela área do ambiente	'-.J :/.
Eng2	Pedro Cabral	Representante do membro do Governo responsável pela área da energia	V.to A f-u• ?..J-C.LJ
Eng.II	Artur Trindade	Associação Nacional dos Municípios Portugueses	ii "" _ < " _
Prof. Doutor	Jaime Andrez	Representante da Autoridade da Concorrência	...i,,N-\>-iq
Dr.ii D.i	Teresa Moreira p.,,b;c.;... fu.,;Q,,,	Representante da Direção-Geral do Consumidor	Volo f-""v.:Z....J; o rai 10- o- axar "" pf E'>.
Engi!	Ana Paula Rodrigues	Representante da Agência Portuguesa do Ambiente, I.P.	-7f
Or.	Jose Manuel Rosa Nunes	Representante do Governo Regional dos Açores	
Dr.I	Isabel Catarina Jesus	Representante do Governo Regional da Madeira	
Enge	Demetria Alves	Representantes de associações de defesa do consumidor de carácter genérico - FENACOO	
Sr.	Fernando Parreira Rosa	Representantes de associações de defesa do consumidor de carácter genérico - FENACOO	
Or.	Jorge Morgado	Representantes de associações de defesa do consumidor de carácter genérico-DECO	j - -

\* Estiveram presentes na reunião e votaram

Dr.	Filipe Fontoura	Representantes de associações de defesa do consumidor de carácter genérico - F DECO	Voto a favor Filipe Fontoura
Orl	Ana Tapadinhas	Representantes de associações de defesa do consumidor de carácter genérico - F DECO	Voto a favor Ana Tapadinhas
Eng.e	Joao Peres Guimaraes	Representante de associações que tenham como associados consumidores de electricidade em media tensao (MT), alta tensao (AT) e muito alta tensao (MAT) - ATP	Voto a favor
Dr.	Margarita Jairino Braga	Representante de associações que tenham como associados consumidores de electricidade em media tensao (MT), alta tensao (AT) e muito alta tensao (MAT) - ATP	Jairino Braga
Dr.	Eduardo Quinta Nova	Representantes dos Consumidores - UGC	Voto a favor Eduardo Quinta Nova
Sr.	Viriato Augusto Batista	Representantes dos Consumidores - UGC	Voto a favor Viriato Augusto Batista
Sr.	Mirilo Agostinho Reis	Representante dos consumidores da Região Autónoma dos Açores - ACRA	A favor na generalidade deve ser aprovada toda a alteração de voto de favor para favor
Dr.	Jorge Jose Tavares	Representante dos consumidores da Região Autónoma dos Açores - ACRA	Voto a favor
Dr!	Ana Tapadinhas	Representante dos consumidores da Região Autónoma da Madeira - DECO	Voto a favor
Eng!	Isabel Fernandes	Representante da concessionária da Rede Nacional de Transporte de Electricidade - REN Electrica	A favor na generalidade Isabel Fernandes
Dr.	Carlos Alves Pereira M. Rodrigues da	Representante da entidade concessionária da Rede Nacional de Distribuicao de electricidade (RND) - EDP-Distribuicao	A favor na generalidade Carlos Alves Pereira
Eng2	Joiio Jose Gomes de Aguiar	Representante do comercializador de Ultimo recurso de electricidade que, nestas funoes, atue em todo o território do Continente - EDP Servico Universal	A favor Joiio Jose Gomes de Aguiar
Eng!	Paulo Almirante	Representante de entidades titulares de licenciacao de producao em regime ordinario - TURBOGAS	Voto a favor
Prof.	António Augusto S;ji da Costa	Representante de associações portuguesas de produtores de energia electrica a partir de fontes de energia renovaveis - APREN	A favor António Augusto S;ji da Costa
ng*	Luis Manuel Macedo	Representante de entidades concessionárias de distribuicao de electricidade em baixa tensao (BT) - Cooperativa Vale D'Este	A favor na generalidade Luis Manuel Macedo



CDI SELHC' CONSUL\_T'IO

Enge	Paulo Toste	Representante de comercializadores de eletricidade em regime livre - IBEROROLA	
Enge	Francisco Manuel Sousa Botelho	Representante das empresas do sistema elétrico da Região dos Açores - EDA	
Engst	Milrío Eugénio Jardim Fernandes	Representante das empresas do sistema elétrico da Região da Madeira - EEM	

## se Barros Monteiro

---

**viado:** Ana Teresa Perez  
segunda-feira, 29 de Julho de 2013 19:55  
**ra:** Mario Paulo  
Jose Barros Monteiro; Ana Paula Rodrigues  
**sunto:** RE: RQS- Draft consolidado - Reuniao CC SE EXT de 29-07-2013  
**tegorias:** Categoria Purpura

>Q Mario Paulo

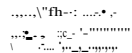
Jscrevo o que a Eng• Ana Paula Rodrigues transmitiu no email abaixo, no que respeita ao parecer do CC em apre o.  
m os melhores cumprimentos,

Ana Teresa PEREZ  
VOGAL / Board Member



AGENCIA  
PORTUGUESA  
DO A/O.BIENTE

@PoRruGAL



#

g i3

Ano do

PORTUGUESE ENVIRONMENT AGENCY  
Rua da Murgueira, 9/9A | Zambuidal  
Ap.7585 | 2611-865 Amadora | PORTUGAL  
Telefone: (351) 21472 14 96 | fax: (351) 2147190 74  
e-mail: [vo@apambiente.pt](mailto:vo@apambiente.pt)  
[www.apambiente.pt](http://www.apambiente.pt)

-Mensagem original-----

: Ana Paula Rodrigues  
liada: segunda-feira, 29 de Julho de 2013 17:30  
a: Mario Paulo

Ana Teresa Perez; Jose Barros Monteiro  
unto: RE: RQS- Draft consolidado - Reuniao CC SE EXT de 29-07-2013

*fe*

o Eng.Q Mario Paulo,  
sequencia do envio do parecer do CC relativo ao RQS revisto, em conformidade com o acordado esta manha venho dar a nossa aprova,ao ao mesmo.  
11 os melhores cumprimentos,  
IPaula Rodrigues

-Mensagem original-----  
: Jose Barros Monteiro ] 1 iada: segunda-feira, 29  
de Julho de 2013 16:59

· Mario Paulo; Ana Teresa Perez; (DGC) Patricia Carolino  
;unto: RQS- Draft consolidado - Reunião CC SE EXT de 29-07-2013

ros Conselheiros,

ito segue draft consolidado do parecer para vossa aprecia,ao como documento final.

leva-se que o ultimo paragrafo do ponto B.9 nao deve ser redigido em contradi,ao com o RRC em vigor, pelo que se adotou uma reda,ao que alerte para esta questao,  
icitando a ERSE solu,ao eficiente. Note-se que o n.Q 6 do art.Q 184.Q ja obriga a que os clientes sejam avisados da data em que o operador ira proceder a uma leitura  
eta do equipamento de medi,ao, ou que foi tentada sem exito essa leitura. Nos termos do n.Q 7 o cliente pode comunicar a leitura e s6 se nao o fizer sera sujeito a  
:ura extraordinaria, nos termos do art.Q 185.Q, a qual e paga por ele.

mprimimentos,

· nome dos Relatores

·ros Monteiro

*J*

---

:onteudo desta mensagem de correio electrónico e seus anexos e de uso reservado.

## se Barros Monteiro

---

**viado:** Ana Paula Rodrigues  
segunda-feira, 29 de Julho de 2013 17:30  
**ra:** Mario Paulo  
Ana Teresa Perez; Jose Barros Monteiro  
**sunto:** RE: ROS- Draft consolidado - Reunião CC SE EXT de 29-07-2013  
**tegorias:** Categoria Purpura

ro Eng.2 Mario Paulo,  
sequencia do envio do parecer do CC relativo ao RQS revisto, em conformidade com o acordado esta manha venho dar a nossa  
rova,ao ao mesmo.  
n os melhores cumprimentos,  
a Paula Rodrigues

---Mensagem original-----

: Jose Barros Monteiro [  
viada: segunda-feira, 29 de Julho de 2013 16:59  
;

---

o  
unto: RQS- Draft consolidado - Reuniao CC SE EXT de 29-07-2013

os Conselheiros,

to segue draft consolidado do parecer para vossa aprecia,ao como documento final.

eva-se que o ultimo paragrafo do ponto B.9 nao deve ser redigido em contradi,ao com o RRC em vigor, pelo que se adotou uma reda,ao  
alerte para esta questao, solicitando a ERSE solu,ao eficiente. Note-se que o n.2 6 do art.2 184.2 ja obriga a que os clientes  
·am avisados da data em que o operador ira proceder a uma leitura direta do equipamento de medi,ao, ou que foi tentada sem exito  
a leitura. Nos termos do n.2 7 o cliente pode comunicar a leitura e s6 se nao o fizer sera sujeito a leitura extraordinaria, nos  
mos do art.2 185.2, a qual e paga por ele.

primentos,

nome dos Relatores

rros Monteiro

ff-----

---

conteudo desta mensagem de correio electrónico e seus anexos é confidencial e de uso reservado.

nao é o destinatario, nao a guarde, nao a reenvie a terceiros, nem fa a qualquer uso da informa ao nela contida. Por favor, ague-a e informe de imediato o remetente. A Internet nao garante a confidencialidade e a entrega correcta de mensagens de correio electrónico. A ERSE nao aceita responsabilidade por danos causados pela recep ao incorrecta desta mensagem. Apesar de esta mensagem ter sido verificada pelo nosso sistema de anti-virus, nao podemos garantir que nao contenha virus formaticos, e nao aceitamos qualquer responsabilidade por danos causados por virus que possam estar contidos nesta mensagem. Para informacoes sobre a ERSE visite o nosso website em <http://www.erse.pt>.