

## ANEXO III

### Proposta de Revisão do Regulamento Despacho

Rua Dom Cristóvão da Gama n.º 1-3.º

1400-113 Lisboa

Tel: 21 303 32 00

Fax: 21 303 32 01

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

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

## Índice

<b>Capítulo I Disposições e princípios gerais .....</b>	<b>1</b>
Secção I Disposições gerais .....	1
Artigo 1.º Objecto.....	1
Artigo 2.º Âmbito .....	1
Artigo 3.º Siglas e definições .....	1
Artigo 4.º Prazos .....	3
Artigo 5.º Competência para a realização do despacho .....	3
Artigo 6.º Atribuições do Gestor de Sistema .....	3
Artigo 7.º Manual de Procedimentos do Gestor de Sistema .....	4
Artigo 8.º Sistemas informáticos e de comunicação do Gestor de Sistema .....	5
Secção II Princípios gerais .....	6
Artigo 9.º Princípios gerais .....	6
Artigo 10.º Auditoria .....	6
Artigo 11.º Segurança e qualidade de serviço .....	7
<b>Capítulo II Programação da exploração .....</b>	<b>8</b>
Artigo 12.º Programa de exploração .....	8
Artigo 13.º Critérios de segurança.....	8
Artigo 14.º Verificação técnica do programa de exploração .....	9
Artigo 15.º Programa de despacho .....	9
Artigo 16.º Modificações ao programa de despacho.....	9
<b>Capítulo III Exploração do sistema em tempo real.....</b>	<b>10</b>
Secção I Disposições gerais .....	10
Artigo 17.º Noção e âmbito.....	10
Artigo 18.º Participação na exploração do sistema.....	10
Artigo 19.º Acesso às instalações dos utilizadores das redes .....	11
Artigo 20.º Variáveis de controlo e segurança .....	12
Artigo 21.º Comunicações para a exploração do sistema.....	12
Secção II Medidas de exploração .....	13
Artigo 22.º Instruções de despacho.....	13

Artigo 23.º Suspensão do Acordo de Acesso às Redes e ao Sistema de Ofertas .....	13
Artigo 24.º Modulação da produção .....	14
Artigo 25.º Avaliação da segurança da rede .....	14
Artigo 26.º Situações de carência absoluta de energia.....	15
Artigo 27.º Planos de segurança .....	15
Artigo 28.º Gestão de desvios de potência em tempo real .....	16
Artigo 29.º Activação de contratos de interruptibilidade .....	16
Artigo 30.º Deslastre de carga.....	16
Artigo 31.º Planos de deslastre de carga .....	17
Artigo 32.º Registos de deslastres.....	17
Artigo 33.º Coordenação do restabelecimento de serviço .....	18
Artigo 34.º Planos de reposição de serviço.....	18
<b>Capítulo IV Gestão de serviços de sistema .....</b>	<b>19</b>
Artigo 35.º Serviços de sistema.....	19
Artigo 36.º Plano de necessidades de serviços de sistema.....	19
Artigo 37.º Mecanismos de contratação.....	19
<b>Capítulo V Coordenação de indisponibilidades .....</b>	<b>20</b>
Artigo 38.º Objectivos .....	20
Artigo 39.º Plano anual de manutenção do SEN.....	20
Artigo 40.º Plano de indisponibilidades .....	21
<b>Capítulo VI Registo e divulgação de informação .....</b>	<b>22</b>
Artigo 41.º Capacidade da interligação para fins comerciais .....	22
Artigo 42.º Registo de informação.....	22
Artigo 43.º Divulgação de informação .....	23
Artigo 44.º Uso de informação.....	24
<b>Capítulo VII Fiscalização do cumprimento.....</b>	<b>25</b>
Artigo 45.º Entidade competente.....	25
Artigo 46.º Auditoria.....	25
<b>Capítulo VIII Garantias administrativas e resolução de conflitos.....</b>	<b>26</b>
Secção I Garantias administrativas.....	26
Artigo 47.º Admissibilidade de petições, queixas e reclamações .....	26

Artigo 48.º Forma e formalidades da apresentação .....	26
Artigo 49.º Instrução .....	26
Artigo 50.º Decisões da ERSE .....	27
Artigo 51.º Impugnação das decisões da ERSE .....	27
<b>Secção II Reclamações junto das entidades do SEP .....</b>	<b>28</b>
Artigo 52.º Apresentação de reclamações .....	28
Artigo 53.º Tratamento das reclamações .....	28
<b>Secção III Resolução de conflitos .....</b>	<b>29</b>
Artigo 54.º Disposições gerais.....	29
Artigo 55.º Arbitragem voluntária.....	29
Artigo 56.º Mediação e conciliação de conflitos .....	29
<b>Capítulo IX Disposições finais e transitórias.....</b>	<b>31</b>
Artigo 57.º Sanções administrativas.....	31
Artigo 58.º Pareceres interpretativos da ERSE .....	31
Artigo 59.º Norma transitória .....	31
Artigo 60.º Norma remissiva .....	31
Artigo 61.º Fiscalização e aplicação do Regulamento .....	32
Artigo 62.º Entrada em vigor.....	32

# Capítulo I

## Disposições e princípios gerais

### Secção I

#### Disposições gerais

##### Artigo 1.º

##### Objecto

O presente regulamento, editado ao abrigo do n.º 1 do artigo 16.º do Decreto-Lei n.º 187/95, de 27 de Julho, tem por objecto estabelecer as disposições aplicáveis à realização do despacho, nomeadamente os princípios e as condições técnicas e de segurança a observar, bem como os procedimentos destinados a garantir a sua concretização e verificação.

##### Artigo 2.º

##### Âmbito

Estão abrangidas pela aplicação deste regulamento:

- a) A entidade concessionária da RNT.
- b) Os produtores vinculados ao SEP.
- c) Os produtores não vinculados ligados às redes do SEP.
- d) A entidade titular de licença vinculada de distribuição em MT e AT.
- e) As entidades titulares de licença vinculada de distribuição em BT.
- f) Os clientes ligados às redes do SEP.

##### Artigo 3.º

##### Siglas e definições

1 - No presente regulamento são utilizadas as seguintes siglas:

- a) AT - Alta Tensão (tensão entre fases cujo valor eficaz é superior a 45 kV e igual ou inferior a 110 kV).
- b) BT - Baixa Tensão (tensão entre fases cujo valor eficaz é igual ou inferior a 1 kV).
- c) ERSE - Entidade Reguladora do Sector Eléctrico.
- d) MAT - Muito Alta Tensão (tensão entre fases cujo valor eficaz é superior a 110 kV).

- e) MT - Média Tensão (tensão entre fases cujo valor eficaz é superior a 1 kV e igual ou inferior a 45 kV).
- f) RNT - Rede Nacional de Transporte de Energia Eléctrica.
- g) SEI - Sistema Eléctrico Independente.
- h) SENV - Sistema Eléctrico Não Vinculado.
- i) SEP - Sistema Eléctrico de Serviço Público.
- j) SIME - Sistema de Informação do Mercado de Energia.

2 - Para efeitos do presente regulamento entende-se por:

- a) Acordo de acesso às redes e ao sistema de ofertas – acordo entre a entidade concessionária da RNT ou o distribuidor vinculado em MT e AT e os candidatos a utilizadores das redes para concessão do acesso às redes, nos termos do Regulamento do Acesso às Redes e às Interligações.
- b) Contrato bilateral físico - contrato livremente estabelecido entre duas partes, pelo qual uma parte se compromete a colocar na rede e a outra a receber a energia eléctrica contratada, aos preços e condições fixados no mesmo contrato.
- c) Deslastre de carga - interrupção da alimentação de alguns consumos de energia eléctrica, com o objectivo de preservar o funcionamento do sistema eléctrico, a nível local ou nacional, em condições aceitáveis de tensão e frequência.
- d) Fornecimento de energia eléctrica – venda de energia eléctrica.
- e) Interligação - ligação por uma ou várias linhas, entre duas ou mais redes designadamente para trocas inter-regionais ou internacionais de energia eléctrica.
- f) Ordem de mérito - lista ordenada de preços associados a patamares de potência activa em cada grupo ou central.
- g) Perdas - diferença entre a energia que entra num sistema e a energia que sai desse sistema, no mesmo intervalo de tempo.
- h) Período de indisponibilidade - período em que o funcionamento de uma instalação ou de um equipamento fique total ou parcialmente limitado, abreviadamente designado por indisponibilidade.
- i) Ponto de entrega - ponto da rede onde se faz a entrega de energia eléctrica à instalação do cliente ou a outra rede.
- j) Programa de contratação de energia - programa que estabelece as compras e as vendas de energia eléctrica, de acordo com os preços das ofertas de compra e de venda e o preço de encontro, resultante do encontro de ofertas.

- k) Serviços de sistema - serviços necessários para a exploração do sistema com adequados níveis de segurança, estabilidade e qualidade de serviço.
- l) Uso de rede - utilização das redes e instalações do SEP, nos termos do Regulamento de Acesso às Redes e às Interligações.
- m) Utilizador da Rede - pessoa singular ou colectiva que subscreveu um Acordo de Acesso às Redes e ao Sistema de Ofertas.

#### Artigo 4.º

##### Prazos

- 1 - Sem prejuízo de outra indicação específica, os prazos estabelecidos no presente Regulamento que não tenham natureza administrativa são prazos contínuos.
- 2 - Os prazos previstos no número anterior contam-se nos termos do artigo 279.º do Código Civil.
- 3 - Os prazos fixados no presente Regulamento que envolvam entidades públicas contam-se nos termos do artigo 72.º do Código do Procedimento Administrativo.

#### Artigo 5.º

##### Competência para a realização do despacho

O despacho é realizado pela entidade concessionária da RNT segundo critérios de segurança e qualidade de serviço adequados, através do Gestor de Sistema.

#### Artigo 6.º

##### Atribuições do Gestor de Sistema

O Gestor de Sistema é a função através da qual a entidade concessionária da RNT é responsável pela coordenação do funcionamento das instalações do SEP e das instalações ligadas às suas redes, abrangendo as seguintes atribuições:

- a) Coordenação do funcionamento da RNT, incluindo a gestão das interligações de MAT e dos pontos de entrega de energia eléctrica à entidade titular de licença vinculada de distribuição em MT e AT.
- b) Modulação da produção, em função do consumo, dos centros electroprodutores sujeitos a despacho.
- c) Coordenação das indisponibilidades da RNT e dos produtores sujeitos a despacho, designadamente com o programa anual de manutenção programada elaborado pelo



Agente Comercial do SEP, nos termos previstos no Regulamento de Relações Comerciais.

### Artigo 7.º

#### Manual de Procedimentos do Gestor de Sistema

1 - O Manual de Procedimentos do Gestor de Sistema deve, designadamente, detalhar as seguintes matérias:

- a) Critérios de segurança.
- b) Verificação técnica da programação.
- c) Comunicação de instruções de despacho e respectivo conteúdo.
- d) Comunicação de declarações de disponibilidade e respectivo conteúdo.
- e) Pedidos de ensaios e de regimes especiais de exploração.
- f) Actuação em caso de alteração da frequência.
- g) Actuação em caso de alteração do estado de funcionamento dos grupos.
- h) Comunicação entre o Gestor de Sistema e os produtores.
- i) Comunicação entre o Gestor de Sistema e a entidade titular de licença vinculada de distribuição em MT e AT ou os utilizadores da rede.
- j) Comunicação entre o Gestor de Sistema e os operadores das redes com que a RNT está interligada.
- k) Planos de reposição do serviço.
- l) Actuação durante situações excepcionais ou de emergência.
- m) Planos de deslastre de cargas.
- n) Contratos de interruptibilidade.
- o) Caracterização das situações de carência de energia eléctrica ou de potência.
- p) Comunicações com entidades com competência para definir condições específicas de utilização dos locais onde os centros electroprodutores se inserem ou por eles influenciados.
- q) Descrição dos procedimentos associados à recolha, registo e divulgação da informação.
- r) Descrição funcional dos programas informáticos utilizados.

s) Actuação perante a ocorrência de avarias, nomeadamente da rede de telecomunicações de segurança, do SIME ou do sistema de telecomando das instalações.

2 - O Manual de Procedimentos do Gestor de Sistema é aprovado pela ERSE, na sequência de proposta a apresentar pela entidade concessionária da RNT, no prazo de 90 dias a contar da data de entrada em vigor do presente regulamento.

3 - A ERSE, por sua iniciativa, ou mediante proposta da entidade concessionária da RNT pode proceder à alteração do Manual de Procedimentos do Gestor de Sistema.

4 - A entidade concessionária da RNT deve disponibilizar a versão actualizada do Manual de Procedimentos do Gestor de Sistema a qualquer entidade abrangida pela sua aplicação.

5 - As entidades a quem se aplique o Manual de Procedimentos do Gestor de Sistema devem cumprir as suas disposições, designadamente prestando a este toda a informação com impacte na exploração do sistema e na coordenação de indisponibilidades.

#### Artigo 8.º

##### Sistemas informáticos e de comunicação do Gestor de Sistema

1 - A entidade concessionária da RNT deve manter operacionais os sistemas informáticos e de comunicação afectos ao Gestor de Sistema, designadamente os que asseguram a exploração do sistema e a sua simulação.

2 - A entidade concessionária da RNT deverá impedir qualquer transmissão de informação entre o Gestor de Sistema e as suas restantes funções fora dos casos expressamente previstos na regulamentação aplicável, através de adequados critérios de acesso aos sistemas informáticos e de comunicação afectos ao Gestor de Sistema.

3 - A entidade concessionária da RNT deverá dar conhecimento à ERSE de qualquer acesso do exterior aos sistemas previstos no número anterior.

4 - A proposta de Manual de Procedimentos do Gestor de Sistema a apresentar à ERSE pela entidade concessionária da RNT deverá contemplar soluções concretas que assegurem o cumprimento do disposto nos números anteriores.

## **Secção II**

### **Princípios gerais**

#### **Artigo 9.º**

##### **Princípios gerais**

1 - O exercício pela entidade concessionária da RNT da função de Gestor de Sistema está sujeito à observância dos seguintes princípios:

- a) Igualdade de tratamento e de oportunidades.
- b) Salvaguarda do interesse público atribuído ao SEP.
- c) Coexistência do SEP e do SEI.
- d) Concretização dos benefícios que podem ser extraídos da exploração técnica conjunta do SEP, do SEI e da interligação com outros sistemas eléctricos.
- e) Transparência das decisões, designadamente através de mecanismos de informação e de auditoria.
- f) Independência e separação funcional das actividades de produção, distribuição e transporte.

2 - A aplicação das regras estabelecidas no presente regulamento tem como pressupostos e limites os direitos e princípios estabelecidos no Decreto-Lei n.º 182/95, de 27 de Julho.

#### **Artigo 10.º**

##### **Auditoria**

1 - A prossecução dos princípios gerais consagrados no artigo anterior é assegurada pela existência de mecanismos para o seu acompanhamento e verificação, cuja definição compete à ERSE.

2 - Para efeitos do disposto no número anterior, a entidade concessionária da RNT, no desempenho da função de Gestor de Sistema, está sujeita a auditoria da ERSE, em conformidade com o disposto no artigo 22.º do Decreto-Lei n.º 182/95, de 27 de Julho.

3 - As auditorias serão realizadas nos termos previstos no Artigo 46.º.

## Artigo 11.º

### Segurança e qualidade de serviço

A entidade concessionária da RNT, no desempenho da função de Gestor de Sistema, deve respeitar critérios que assegurem a manutenção de níveis de segurança e de qualidade de serviço adequados, em conformidade com o disposto no presente regulamento, no Regulamento do Acesso às Redes e às Interligações, no Regulamento da Rede de Transporte, no Regulamento da Qualidade de Serviço e nas recomendações técnicas internacionais aplicáveis.

## **Capítulo II**

### **Programação da exploração**

#### Artigo 12.º

##### Programa de exploração

1 - O Gestor de Sistema deve elaborar o programa de exploração, observando os níveis de segurança e qualidade de serviço regulamentares, tendo em conta os seguintes programas e contratos:

- a) Programa de exploração diário e ordem de mérito do SEP, elaborados pelo Agente Comercial do SEP.
- b) Programa de contratação de energia eléctrica, elaborado pelo Gestor de Ofertas.
- c) Contratos bilaterais físicos, recebidos no Gestor de Ofertas.

2 - O Agente Comercial do SEP e o Gestor de Ofertas devem enviar os programas e contratos referidos no número anterior, por forma a permitir ao Gestor de Sistema elaborar o programa de exploração diário, que deve discriminar a energia eléctrica total e a energia eléctrica a produzir pelos diversos grupos geradores ou centrais, bem como a energia eléctrica importada ou exportada através das interligações, em cada hora.

#### Artigo 13.º

##### CrITÉrios de segurança

1 - O Gestor de Sistema é responsável pelo estabelecimento de critérios de segurança para a exploração do sistema eléctrico, com base, nomeadamente, nos seguintes valores:

- a) potência admissível nos transformadores, autotransformadores e linhas da RNT, incluindo as interligações.
- b) níveis mínimos de reserva para a regulação de frequência-potência.

2 - A metodologia para o estabelecimento dos critérios de segurança e os valores referidos no número anterior, bem como os mecanismos de divulgação, são estabelecidos no Manual de Procedimentos do Gestor de Sistema.

3 - O Gestor de Sistema pode propor alterações aos valores estabelecidos sempre que ocorram condicionalismos de exploração que justifiquem a sua alteração.

4 - O Gestor de Sistema deve divulgar as alterações, bem como os motivos dessa actuação.

#### Artigo 14.º

##### Verificação técnica do programa de exploração

- 1 - O Gestor de Sistema deve verificar a exequibilidade técnica do programa de exploração com base nos critérios definidos nos termos do artigo anterior.
- 2 - Sempre que a referida verificação técnica a tal obrigue, o Gestor de Sistema deve introduzir as modificações necessárias no programa de exploração.

#### Artigo 15.º

##### Programa de despacho

- 1 - Concluída a verificação técnica, o Gestor de Sistema deve elaborar o programa de despacho, que deve discriminar a energia eléctrica total e a energia eléctrica média a produzir pelos diversos grupos geradores ou centrais, bem como os valores de reserva secundária e terciária atribuídos e a energia eléctrica importada ou exportada através das interligações, em cada hora.
- 2 - Após finalizar o programa de despacho, o Gestor de Sistema deve enviar ao Agente Comercial do SEP e ao Gestor de Ofertas os programas respectivos, bem como as eventuais alterações introduzidas.

#### Artigo 16.º

##### Modificações ao programa de despacho

- 1 - O Gestor de Sistema pode alterar o programa de despacho ou os programas e contratos que lhe deram origem, sempre que ocorram alterações imprevisíveis aos pressupostos que serviram de base à sua elaboração, como sejam alterações de topologia da RNT motivadas por incidente, aumentos significativos das aflúências aos aproveitamentos hidroeléctricos que possam provocar riscos efectivos de descarregamentos ou quaisquer restrições técnicas motivadas pela ocorrência de indisponibilidades fortuitas.
- 2 - O Gestor de Sistema elabora diariamente o programa de despacho efectuado, decorrente do programa de despacho e das alterações nele introduzidas em tempo real, disponibilizando ao Agente Comercial do SEP as modificações na parcela relativa ao SEP e ao Gestor de Ofertas as modificações na parcela relativa ao encontro de ofertas e contratos bilaterais físicos.
- 3 - As modificações do programa de despacho devem ser devidamente justificadas, sendo facultadas as justificações às entidades envolvidas sempre que solicitado, através do envio das informações relativas ao programa em causa.

## **Capítulo III**

### **Exploração do sistema em tempo real**

#### **Secção I**

#### **Disposições gerais**

##### Artigo 17.º

##### Noção e âmbito

- 1 - A exploração do sistema em tempo real é assegurada através do controlo e operação do sistema eléctrico.
- 2 - O controlo do sistema em tempo real, baseado na permanente monitorização do seu estado de funcionamento, visa os seguintes objectivos:
  - a) A manutenção ou reposição dos valores de tensão, frequência e trânsitos de energia dentro dos limites estabelecidos, respeitando os níveis de segurança e de qualidade de serviço regulamentares.
  - b) A permanente confrontação das condições efectivas de exploração do sistema e, se necessário, a modificação do programa de despacho estabelecido.
  - c) A detecção e diagnóstico tempestivo de incidentes ou de situações passíveis de colocar em risco a segurança do sistema eléctrico e a identificação de medidas tendentes a minimizar o impacto da sua ocorrência, nomeadamente nos casos em que possa estar em causa a continuidade do abastecimento de energia eléctrica.
- 3 - A operação do sistema em tempo real consiste na execução das manobras decorrentes das decisões tomadas na fase de controlo.

##### Artigo 18.º

##### Participação na exploração do sistema

- 1 - As entidades abrangidas pelo presente regulamento devem prestar assistência permanente, na sua esfera de competência, à exploração do sistema, devendo, em especial, manter o Gestor de Sistema tempestivamente informado das condições de funcionamento das suas instalações.
- 2 - O Gestor de Sistema deve coordenar a exploração do sistema eléctrico com as entidades nacionais ou estrangeiras relevantes.

3 - Todas as entidades abrangidas pela aplicação do presente regulamento devem participar na exploração do sistema, designadamente:

- a) Cumprindo as disposições estabelecidas no Manual de Procedimentos do Gestor de Sistema.
- b) Operando e assegurando a manutenção das respectivas instalações.
- c) Executando as instruções de despacho, excepto em condições excepcionais em que considerem haver risco para a segurança de pessoas ou bens.
- d) Actuando, no âmbito das suas competências, na reposição de serviço em caso de incidente.

4 - O Manual de Procedimentos do Gestor de Sistema deve identificar as situações que possam constituir excepção ao cumprimento do disposto no número anterior.

#### Artigo 19.º

##### Acesso às instalações dos utilizadores das redes

1 - A entidade concessionária da RNT pode ordenar a colocação dos equipamentos considerados necessários à exploração eficiente do sistema eléctrico, nas instalações dos utilizadores das redes.

2 - Os utilizadores das redes devem facultar o acesso às suas instalações por parte dos técnicos designados pela entidade concessionária da RNT para as acções relacionadas com a:

- a) Comprovação das características de equipamentos.
- b) Manutenção de equipamentos de propriedade da entidade concessionária da RNT.
- c) Realização de ensaios com vista a:
  - i) Comprovar a disponibilidade declarada pelos produtores sujeitos a despacho, tanto no domínio da potência activa, como dos parâmetros dinâmicos.
  - ii) Analisar o impacto na RNT do funcionamento das instalações.
  - iii) Introduzir alterações no modo de funcionamento das instalações dos utilizadores da RNT no âmbito da exploração do sistema.
  - iv) Introduzir alterações no modo de funcionamento da RNT.



## Artigo 20.º

### Variáveis de controlo e segurança

- 1 - Das variáveis que permitem supervisionar o estado de funcionamento da RNT, destacam-se a frequência, a tensão, a potência e a temperatura nos diversos elementos da RNT, nomeadamente linhas, autotransformadores, transformadores e aparelhagem associada.
- 2 - Os limites admissíveis das variáveis de controlo e segurança são estabelecidos no Manual de Procedimentos do Gestor de Sistema.

## Artigo 21.º

### Comunicações para a exploração do sistema

- 1 - As comunicações para a exploração do sistema devem ser efectuadas exclusivamente em língua portuguesa, excepto quando o interlocutor não pertença ao SEN.
- 2 - Todas as comunicações telefónicas efectuadas ou recebidas nas salas de comando do Gestor de Sistema deverão ser objecto de gravação.
- 3 - As comunicações para a exploração do sistema devem ser objecto de registo em papel, em suporte magnético, em base de dados informática ou sobre qualquer outro suporte acordado entre os interessados, quer pelo Gestor de Sistema quer pelos seus interlocutores, com identificação destes, indicação de hora confirmada e descrição sucinta do conteúdo.
- 4 - As comunicações para a exploração do sistema podem ser dos seguintes tipos:
  - a) Instruções de despacho, emitidas pelo Gestor de Sistema.
  - b) Avisos recebidos pelo Gestor de Sistema, designadamente sobre as seguintes matérias:
    - i) Ensaios.
    - ii) Funcionamento em regimes especiais.
    - iii) Indisponibilidades.
    - iv) Operação de grupos geradores.
    - v) Manobras na RNT.
  - c) Comunicações de ocorrências emitidas pelos produtores, pelo Gestor de Sistema ou pela entidade titular de licença vinculada de distribuição em MT e AT.
  - d) Informações emitidas pelas entidades abrangidas pela aplicação do presente regulamento, destinadas à comunicação de factos relevantes para a exploração do SEP.

## **Secção II**

### **Medidas de exploração**

#### Artigo 22.º

##### Instruções de despacho

- 1 - Para concretização do programa de despacho estabelecido, o Gestor de Sistema deve emitir instruções de despacho.
- 2 - As instruções de despacho podem ser classificadas nas seguintes categorias:
  - a) Instruções para controlo de potência activa.
  - b) Instruções para regulação de tensão.
  - c) Instruções para realização de manobras na RNT.
  - d) Instruções para modificação das condições de operação de instalações ou suspensão da modificação.
  - e) Instruções extraordinárias de despacho.
- 3 - O Gestor de Sistema deve emitir as instruções de despacho com uma antecedência que permita a sua execução de acordo com a boa prática industrial e, no caso dos grupos geradores, de acordo com os parâmetros dinâmicos declarados.
- 4 - Os produtores vinculados, bem como os não vinculados sujeitos a despacho, devem, nos termos do presente regulamento, dar cumprimento às instruções de despacho emitidas pelo Gestor de Sistema.
- 5 - A entidade titular de licença vinculada de distribuição em MT e AT, bem como os clientes ligados às redes do SEP, devem executar, com a brevidade possível, as instruções de despacho emitidas pelo Gestor de Sistema, designadamente as relativas ao deslastre de carga manual e à activação de contratos de interruptibilidade.

#### Artigo 23.º

##### Suspensão do Acordo de Acesso às Redes e ao Sistema de Ofertas

- 1 - O Gestor de Sistema pode suspender o Acordo de Acesso às Redes e ao Sistema de Ofertas nos termos do Regulamento do Acesso às Redes e às Interligações.
- 2 - O Manual de Procedimentos do Gestor de Sistema deve detalhar os procedimentos associados à suspensão do acordo referido no numero anterior.

## Artigo 24.º

### Modulação da produção

- 1 - O Gestor de Sistema deve modular a produção, em função do consumo, de acordo com o programa de despacho.
- 2 - A modulação da produção deve atender a eventuais restrições de natureza técnica intrínseca ao SEP, bem como às restrições de carácter ambiental ou decorrentes da utilização dos locais onde os centros electroprodutores se inserem.
- 3 - Para efectuar a modulação da produção o Gestor de Sistema deverá atender ao programa horário de despacho, devidamente actualizado, e à Ordem de Mérito para o dia em curso, enviada pelo Agente Comercial do SEP.
- 4 - O Gestor de Sistema pode alterar o programa de exploração do SEP, o programa de contratação de energia ou os contratos bilaterais físicos recebidos, quando ocorram alterações imprevisíveis aos pressupostos que serviram de base à sua elaboração.
- 5 - O Manual de Procedimentos do Gestor de Sistema deve instituir mecanismos de alteração dos programas que promovam a eficiência económica e a competição.
- 6 - Para efeitos do disposto nos números anteriores, o Gestor de Sistema deve manter registos auditáveis das alterações introduzidas a esses programas e das respectivas justificações.

## Artigo 25.º

### Avaliação da segurança da rede

- 1 - O Gestor de Sistema deve avaliar o nível de segurança da rede em tempo real, de acordo com os critérios definidos no Manual de Procedimentos do Gestor de Sistema, por forma a permitir a sua actuação sempre que o valor das variáveis de controlo e segurança monitorizadas em qualquer elemento esteja fora dos limites permitidos.
- 2 - Sempre que o Gestor de Sistema verificar que não se encontra assegurado o nível de segurança desejável de acordo com o referido no artigo anterior, deverá modificar o programa de despacho ou adoptar eventuais medidas extraordinárias de exploração por forma a corrigir a situação.

## Artigo 26.º

### Situações de carência absoluta de energia

1 - O Gestor de Sistema pode decretar a situação de carência absoluta de energia sempre que ocorram situações susceptíveis de colocar em perigo a manutenção de adequados níveis de segurança do sistema eléctrico, designadamente:

- a) Situações de força maior com origem em causas externas de natureza imprevisível e irresistível.
- b) Capacidade de importação esgotada e impossibilidade de dispor de qualquer meio de produção em condições de fazer paralelo em menos de duas horas.
- c) Incapacidade de cumprimento das disposições estabelecidas no Regulamento da Qualidade de Serviço.
- d) Insuficiência de reserva secundária e terciária.
- e) Insuficiência de reserva de capacidade para controlo de tensão.

2 - Sempre que se verifique uma destas situações, o Gestor de Sistema poderá declarar a situação de carência absoluta de energia e activar os contratos de interruptibilidade, de acordo com o estabelecido no Manual de Procedimentos do Gestor de Sistema.

3 - O Gestor de Sistema poderá recorrer a medidas extraordinárias, definidas no Manual de Procedimentos do Gestor de Sistema, quando os contratos de interruptibilidade se revelem insuficientes para ultrapassar a situação.

## Artigo 27.º

### Planos de segurança

1 - O Gestor de Sistema deve estabelecer as medidas preventivas necessárias por forma a evitar a ocorrência de incidentes que provoquem a interrupção do serviço aos utilizadores do sistema eléctrico.

2 - Para efeitos do número anterior, o Gestor de Sistema deve antecipar as ocorrências na RNT que possam provocar a ultrapassagem dos limites definidos para os diversos elementos da RNT, através da monitorização do sistema eléctrico.

3 - O Gestor de Sistema deve estabelecer esquemas especiais de exploração ou modificar o programa de despacho para garantir que os limites referidos no número anterior não sejam ultrapassados.

## Artigo 28.º

### Gestão de desvios de potência em tempo real

1 - Sempre que existirem desvios entre a produção e o consumo, quer por alteração do consumo ou do estado de funcionamento dos grupos geradores colocados no programa de despacho, o Gestor de Sistema deverá verificar se existe regulação secundária para compensar os desvios.

2 - Se a modulação da potência nas centrais do SEP incluídas no programa de despacho originar uma diminuição dos valores de reserva secundária exigidos, será necessário mobilizar a reserva terciária de forma a repor os valores adequados de reserva secundária.

## Artigo 29.º

### Activação de contratos de interruptibilidade

Compete ao Gestor de Sistema a activação dos contratos de interruptibilidade celebrados no âmbito do Regulamento de Relações Comerciais, nos termos previstos no Manual de Procedimentos do Gestor de Sistema.

## Artigo 30.º

### Deslastre de carga

1 - O deslastre de carga justifica-se como último recurso para preservar o funcionamento do sistema, quer numa óptica local quer nacional, em condições tecnicamente aceitáveis, e no pressuposto que a reposição da alimentação dos consumos interrompidos deve ser tão rápida quanto possível.

2 - O recurso ao deslastre de carga só tem lugar em consequência da ocorrência de acontecimentos excepcionais, não enquadráveis nos critérios de segurança normalmente adoptados, quer na programação da exploração, quer na exploração do sistema em tempo real, designadamente os que possam resultar de dificuldades de produção ou de transporte, ou da conjugação de ambos, nas seguintes condições:

- a) Perda simultânea, não programada, de múltiplos elementos da RNT ou de redes a ela ligadas.
- b) Perda simultânea, não programada, de múltiplos grupos geradores.
- c) Perda simultânea, não programada, de um elemento da RNT ou de redes a ela ligadas e de um grupo gerador.
- d) Ocorrência de valores anómalos da frequência, da tensão ou da corrente em determinados elementos da RNT.

e) Qualquer situação caracterizada como de força maior.

3 - O Manual de Procedimentos do Gestor de Sistema deve identificar, de forma tão completa quanto possível, as situações excepcionais ou de emergência referidas no número anterior.

### Artigo 31.º

#### Planos de deslastre de carga

1 - Compete ao Gestor de Sistema o estabelecimento e coordenação dos planos de deslastre de carga do sistema eléctrico, bem como a sua actualização.

2 - Os planos de deslastre de carga referidos no número anterior devem identificar o tipo de deslastre objecto do plano e a localização dos dispositivos instalados.

3 - Os planos de deslastre de carga automático devem ainda identificar os limiares fixados para as grandezas eléctricas observadas.

4 - Os planos de deslastre de carga devem ser estabelecidos com a colaboração da entidade titular de licença vinculada de distribuição em MT e AT, por forma a não afectar consumos essenciais.

5 - O plano de deslastre frequencimétrico deve ser coordenado com o plano homólogo do operador da rede com a qual a RNT está interligada.

6 - O Gestor de Sistema deverá proceder, periodicamente ou sempre que tal se justifique, à simulação do plano nacional de deslastre frequencimétrico, por forma a garantir que os princípios gerais que o suportam permanecem válidos e que os consumos essenciais não são afectados.

7 - O Manual de Procedimentos do Gestor de Sistema deve identificar, de forma tão completa quanto possível, os planos de deslastre de carga.

### Artigo 32.º

#### Registos de deslastres

1 - A entidade concessionária da RNT deve manter registos relativos a todas as ocorrências de deslastres de carga.

2 - Os registos de deslastres de carga devem conter, designadamente, os seguintes elementos:

a) Zonas afectadas.

- b) Datas e horas do início e do fim dos períodos de interrupção da alimentação.
- c) Estimativa do valor da energia não fornecida.
- d) Justificação dos deslapses, mencionando explicitamente os valores atingidos pelas grandezas associadas.

### Artigo 33.º

#### Coordenação do restabelecimento de serviço

A entidade concessionária da RNT deve manter planos actualizados de reposição de serviço, destinados a serem utilizados no âmbito das suas competências de coordenação do restabelecimento do serviço, na sequência de incidente generalizado.

### Artigo 34.º

#### Planos de reposição de serviço

- 1 - O Gestor de Sistema deve estabelecer planos que integrem medidas específicas de actuação para além de dispositivos automáticos de reposição de serviço, com o objectivo de minimizar as consequências para os utilizadores do sistema eléctrico após a ocorrência de um incidente.
- 2 - Os planos devem ser preferencialmente acordados com os produtores cujos grupos participam no respectivo plano.
- 3 - Nestes planos devem ser contemplados todos os grupos que disponham do serviço de arranque autónomo, competindo aos respectivos produtores garantir que este serviço se encontra permanentemente operacional.
- 4 - A articulação dos planos de reposição de serviço com a entidade titular de licença vinculada de distribuição de energia eléctrica em MT e AT deve estar contemplada nos protocolos de exploração acordados entre empresas.
- 5 - O Gestor de Sistema deve, sempre que possível, coordenar os planos de reposição de serviço com o Operador de Sistema Espanhol, por forma a garantir uma rápida reposição após incidentes de âmbito alargado.

## **Capítulo IV**

### **Gestão de serviços de sistema**

#### Artigo 35.º

##### Serviços de sistema

1 - Para que seja possível manter valores aceitáveis de qualidade de serviço no fornecimento de energia eléctrica, é necessário considerar serviços de sistema obrigatórios, como por exemplo a regulação de tensão e de frequência e a manutenção da estabilidade, não sendo passíveis de qualquer remuneração.

2 - Além dos serviços obrigatórios podem ser disponibilizados serviços complementares, como a compensação síncrona, compensação estática, reserva, telerregulação, arranque autónomo e telearranque.

#### Artigo 36.º

##### Plano de necessidades de serviços de sistema

1 - Por forma a detectar situações de insuficiência relativamente a determinados serviços de sistema, o Gestor de Sistema deve elaborar, até 31 de Março do primeiro ano de cada período de regulação, um plano de necessidades de serviços de sistema, a aprovar pela ERSE.

2 - O plano deve identificar as necessidades de cada um dos serviços de sistema passíveis de serem contratados, referindo claramente as prioridades por instalação ou localização e as características consideradas para cada serviço a contratar.

#### Artigo 37.º

##### Mecanismos de contratação

1 - O Manual de Procedimentos do Gestor de Sistema deve instituir mecanismos de contratação dos serviços de sistema que promovam a eficiência económica e a competição.

2 - Na sequência da análise efectuada sobre o plano de necessidades de serviços de sistema, o Gestor de Sistema poderá aceitar propostas de investimento de produtores não vinculados estabelecendo contratos bilaterais de fornecimento destes serviços.

3 - As entidades titulares de licença vinculada de distribuição de energia eléctrica ou os clientes ligados às redes do SEP, poderão também propor medidas que contribuam para o fornecimento de serviços de sistema, estabelecendo de igual forma contratos para esse fim.



## **Capítulo V**

### **Coordenação de indisponibilidades**

#### Artigo 38.º

#### Objectivos

A coordenação de indisponibilidades visa os seguintes objectivos:

- a) A optimização da exploração dos meios de produção sujeitos a despacho.
- b) A garantia da segurança e qualidade no abastecimento dos consumos.

#### Artigo 39.º

#### Plano anual de manutenção do SEN

1 - Para efeitos da coordenação de indisponibilidades, o Gestor de Sistema elabora o plano anual de manutenção do SEN, que inclui as indisponibilidades de:

- a) Grupos geradores do SEP, constantes do plano anual de manutenção programada.
- b) Grupos geradores dos produtores não vinculados sujeitos a despacho centralizado.
- c) Elementos da RNT.
- d) Linhas de interligação com a rede espanhola e na sua imediata vizinhança.
- e) Linhas de interligação com as redes da entidade titular de licença vinculada de distribuição em MT e AT.

2 - Para atingir os objectivos referidos no artigo anterior, as indisponibilidades constantes do plano anual de manutenção do SEN devem ser articuladas globalmente, atendendo aos seguintes critérios:

- a) As indisponibilidades dos grupos geradores devem ser calendarizadas por forma a minimizar a componente variável do custo global anual da exploração inerente ao SEP, expectável para uma média representativa dos regimes hidrológicos e para os consumos e preços de combustíveis previstos.
- b) As indisponibilidades dos elementos da RNT devem condicionar o menos possível, quer do ponto de vista económico, quer do ponto de vista da segurança da RNT, a capacidade de produção dos grupos geradores e a satisfação dos consumos.
- c) As indisponibilidades dos elementos da RNT, por si só ou na sequência da perda de um outro elemento, não devem implicar sobrecargas ou uma exploração fora dos limites de tensão ou frequência estabelecidos.

3 - Para além dos critérios referidos no número anterior, devem ainda ser considerados os resultantes das restrições e dos condicionalismos previstos no Manual de Procedimentos do Gestor de Sistema.

#### Artigo 40.º

##### Plano de indisponibilidades

1 - Compete ao Gestor de Sistema o estabelecimento e coordenação do plano de indisponibilidades do sistema eléctrico.

2 - À medida que ocorrem ou são solicitadas novas indisponibilidades, estas são incorporadas no plano de indisponibilidades, que abrange também todas as alterações dos períodos de indisponibilidade inicialmente previstos no plano anual de manutenção do SEN.

3 - O Gestor de Sistema deve estabelecer os contactos necessários com as entidades responsáveis pela coordenação das indisponibilidades das redes com as quais a RNT está interligada, por forma a assegurar que toda a informação relevante esteja disponível nos prazos adequados para ser considerada no referido plano.

4 - O Gestor de Sistema deve adoptar um procedimento semelhante ao descrito no número anterior relativamente a:

- a) Indisponibilidades em elementos da rede com a qual a RNT está interligada com impacto na exploração do SEP.
- b) Condicionamentos ou indisponibilidades de aproveitamentos hidroeléctricos situados a montante dos aproveitamentos nacionais sujeitos a despacho.

## **Capítulo VI**

### **Registo e divulgação de informação**

#### Artigo 41.º

##### Capacidade da interligação para fins comerciais

É da responsabilidade do Gestor de Sistema o estabelecimento da metodologia de determinação dos valores máximos admissíveis da capacidade da interligação em base horária, para a semana e para o dia seguinte, bem como o seu cálculo e divulgação, nos termos previstos no Regulamento do Acesso às Redes e às Interligações.

#### Artigo 42.º

##### Registo de informação

1 - O Gestor de Sistema deve manter registos actualizados da seguinte informação descritiva da exploração ocorrida:

- a) Folha diária de ocorrências de exploração.
- b) Relato diário de ocorrências.
- c) Instruções de despacho.
- d) Declarações de disponibilidade.
- e) Potências disponíveis das diversas centrais ou grupos.
- f) Pedidos de indisponibilidades ou de alterações.
- g) Plano de indisponibilidades.
- h) Diagrama de potências semi-horárias.
- i) Energia eléctrica emitida pelas diversas centrais ou grupos.
- j) Potência máxima registada nas diversas centrais ou grupos.
- k) Elementos caracterizadores da situação nas albufeiras.
- l) Intercâmbio de energia eléctrica nas interligações.
- m) Relatório diário da interligação.
- n) Notas semanais de exploração.

2 - O Gestor de Sistema deverá enviar à ERSE, quando solicitado, um relatório justificativo de todas as decisões adoptadas nas seguintes situações:

- a) Recurso a deslastres manuais.

- b) Activação de contratos de interruptibilidade.
- c) Alterações aos programas ou contratos referidos nas alíneas a) a c) do n.º 1 do Artigo 12.º, decorrentes da verificação técnica da programação ou de alterações verificadas na exploração do sistema em tempo real.
- d) Alterações aos pedidos de indisponibilidades a incorporar no plano de indisponibilidades.

3 - O relatório justificativo referido no número anterior deve ser apresentados à ERSE no prazo de 5 dias a contar da data da solicitação e deverão, em obediência aos princípios gerais estabelecidos no Artigo 9.º, conter toda a informação necessária à caracterização e fundamentação das decisões adoptadas.

4 - A entidade concessionária da RNT deve divulgar relatórios semanais e mensais caracterizadores da exploração ocorrida.

5 - A informação registada deve ser conservada durante um período mínimo de 5 anos.

6 - O Gestor de Sistema, os produtores vinculados e os não vinculados sujeitos a despacho, a entidade titular de licença vinculada de distribuição em MT e AT e os clientes ligados à RNT, devem trocar entre si as informações necessárias à correcta exploração do sistema, nomeadamente em caso de manobras ou incidentes que possam afectar aquela exploração.

#### Artigo 43.º

#### Divulgação de informação

1 - É objecto de divulgação a informação necessária para caracterizar e fundamentar as decisões tomadas no âmbito da exploração do sistema, nomeadamente:

- a) Folha diária de ocorrências de exploração.
- b) Relato diário de ocorrências.
- c) Diagramas de potências semi-horárias.
- d) Elementos informativos diários.
- e) Condicionamentos técnicos de exploração.
- f) Incidentes na RNT.
- g) Entradas em serviço de novas instalações de produção ou transporte.
- h) Relatório diário da interligação.

2 - A divulgação da informação deve ser feita, nomeadamente, através das seguintes formas:

- a) Publicações periódicas.
- b) Meios de divulgação electrónica.

3 - O conteúdo da informação divulgada, a periodicidade das publicações e a identificação das entidades às quais a informação deve ser enviada são objecto das regras definidas no Manual de Procedimentos do Gestor de Sistema.

#### Artigo 44.º

##### Uso de informação

1 - O Gestor de Sistema deverá dispor da informação proveniente dos utilizadores das redes, do Agente Comercial do SEP e do Gestor de Ofertas que seja indispensável ao conveniente desempenho da sua função.

2 - Os fluxos de informação cujo conteúdo seja objecto de registo devem ser descritos no Manual de Procedimentos do Gestor de Sistema.

3 - Os fluxos de informação a considerar para efeitos do disposto no número anterior são os que resultam do relacionamento entre o Gestor de Sistema e:

- a) Os responsáveis pelas restantes funções atribuídas à entidade concessionária da RNT.
- b) Entidades externas ao SEN.

4 - O Manual de Procedimentos do Gestor de Sistema deve descrever os fluxos de informação entre ele e os responsáveis pelas restantes funções atribuídas à entidade concessionária da RNT individualizadas no n.º 3 do Artigo 1.º cujo conteúdo deve ser objecto de registo e entre ele e entidades exteriores.

5 - O uso da informação fornecida ao abrigo do n.º 1 ao Gestor de Sistema, fora dos casos previstos no número anterior e no artigo anterior, deve obedecer às disposições do Regulamento de Relações Comerciais, designadamente as relativas à informação de natureza confidencial.

6 - Carece de autorização prévia da ERSE a resposta a qualquer pedido de informação ou de esclarecimento recebido pelo Gestor de Sistema que implique a revelação de informação que não seja de divulgação periódica nos termos do artigo anterior.

## **Capítulo VII**

### **Fiscalização do cumprimento**

#### Artigo 45.º

##### Entidade competente

- 1 - A fiscalização do cumprimento e a aplicação do disposto no presente regulamento é da competência da ERSE.
- 2 - No âmbito da fiscalização do presente regulamento, a ERSE goza das prerrogativas que lhe são conferidas pelo Decreto-Lei n.º 44/97, de 20 de Fevereiro.

#### Artigo 46.º

##### Auditoria

- 1 - A entidade concessionária da RNT deve proceder à realização de auditorias ao funcionamento da função Gestor de Sistema, com uma periodicidade anual.
- 2 - Os resultados das auditorias referidas no número anterior são enviados à ERSE, até 31 de Março de cada ano.
- 3 - O disposto no n.º 1 não prejudica a possibilidade da ERSE promover a realização de auditorias extraordinárias ao funcionamento da função Gestor de Sistema.

## **Capítulo VIII**

### **Garantias administrativas e resolução de conflitos**

#### **Secção I**

#### **Garantias administrativas**

##### Artigo 47.º

##### Admissibilidade de petições, queixas e reclamações

1 - As entidades interessadas podem apresentar quaisquer petições, queixas, reclamações contra acções ou omissões da entidade concessionária da RNT ou do distribuidor vinculado, no âmbito do exercício das respectivas funções, junto da ERSE, sempre que tais comportamentos estejam directamente relacionados com disposições do presente regulamento e não revistam natureza contratual.

2 - Para efeitos do número anterior, consideram-se disposições que não revestem natureza contratual as que estão relacionadas com o cumprimento dos deveres decorrentes da aplicação dos princípios gerais estabelecidos no presente regulamento.

##### Artigo 48.º

##### Forma e formalidades da apresentação

As petições, queixas ou reclamações previstas no n.º 1 do artigo anterior são dirigidas por escrito à ERSE, devendo das mesmos constar obrigatoriamente os fundamentos de facto que as justificam, bem como, sempre que possível, os meios de prova necessários à sua instrução.

##### Artigo 49.º

##### Instrução

1 - A instrução e decisão sobre as petições, queixas e reclamações apresentadas cabe aos órgãos competentes da ERSE, aplicando-se as disposições do Código do Procedimento Administrativo.

2 - Os interessados têm o dever de colaborar com a ERSE, facultando-lhe todas as informações e elementos de prova que tenham na sua posse relacionados com os factos a ela sujeitos, bem como o de proceder à realização das diligências necessárias para o apuramento da verdade que não possam ou não tenham de ser feitas por outras entidades.

### Artigo 50.º

#### Decisões da ERSE

- 1 - Os actos da ERSE que decidam sobre qualquer petição, queixa ou reclamação apresentadas são obrigatórios para a entidade concessionária da RNT e para o distribuidor vinculado, logo que devidamente notificados.
- 2 - As decisões da ERSE previstas no número anterior não prejudicam o recurso pelos interessados aos tribunais ou à arbitragem voluntária prevista neste Capítulo, para efeitos da indemnização dos danos causados.

### Artigo 51.º

#### Impugnação das decisões da ERSE

- 1 - Das decisões e deliberações de órgãos da ERSE pode reclamar-se, nos termos previstos no Código do Procedimento Administrativo.
- 2 - As reclamações são dirigidas ao Conselho de Administração da ERSE.
- 3 - As reclamações devem ser fundamentadas e, sempre que possível, acompanhadas da indicação dos meios de prova adequados.



## **Secção II**

### **Reclamações junto das entidades do SEP**

#### **Artigo 52.º**

##### **Apresentação de reclamações**

- 1 - Sem prejuízo do disposto no Regulamento da Qualidade de Serviço e no Regulamento de Relações Comerciais, os interessados podem apresentar reclamações junto da entidade do SEP com quem se relacionam contratual ou comercialmente, sempre que considerem que os seus direitos não foram devidamente acautelados, em violação do disposto no presente Regulamento e na demais legislação aplicável.
- 2 - As reclamações podem ser apresentadas por escrito, por telefone ou pessoalmente nas instalações da entidade reclamada e deverão conter os elementos previstos, para o efeito, no Regulamento da Qualidade de Serviço.

#### **Artigo 53.º**

##### **Tratamento das reclamações**

- 1 - As entidades do SEP devem responder às reclamações que lhe são dirigidas, nos prazos e nos termos previstos no Regulamento da Qualidade de Serviço.
- 2 - Sempre que o tratamento de uma reclamação implique a realização de diligências, designadamente visitas às instalações de utilização dos clientes, medições ou verificação de equipamento de medição, o reclamante deve ser informado previamente dos seus direitos e obrigações, bem como dos resultados obtidos com as referidas diligências.
- 3 - O reclamante deve ainda ser informado das acções correctivas que deverá realizar se a causa da ocorrência reclamada for identificada na sua instalação de utilização, bem como sobre os encargos que eventualmente tenha de suportar em função do resultado das diligências que podem ser solicitadas.

### **Secção III**

#### **Resolução de conflitos**

##### **Artigo 54.º**

###### **Disposições gerais**

- 1 - Sem prejuízo do recurso aos tribunais, judiciais e arbitrais, nos termos da lei geral, se não for obtida junto da entidade do SEP com quem se relaciona uma resposta atempada ou fundamentada ou a mesma não resolver satisfatoriamente a reclamação apresentada, os interessados podem solicitar a sua apreciação pela ERSE, individualmente ou através de organizações representativas dos seus interesses.
- 2 - A intervenção da ERSE deve ser solicitada por escrito, invocando os factos que motivaram a reclamação e apresentando todos os elementos de prova de que se disponha.
- 3 - A ERSE tem por objecto promover a resolução de conflitos através da mediação, conciliação e arbitragem voluntária.

##### **Artigo 55.º**

###### **Arbitragem voluntária**

- 1 - Os conflitos emergentes do relacionamento comercial e contratual previsto no presente Regulamento devem ser preferencialmente resolvidos através do recurso a sistemas de arbitragem voluntária.
- 2 - Para efeitos do disposto no número anterior, as entidades do SEP podem propor aos seus clientes a inclusão no respectivo contrato de uma cláusula compromissória para a resolução dos conflitos que resultem do cumprimento de tais contratos.
- 3 - Ainda para efeitos do disposto no n.º 1, a ERSE pode promover, no quadro das suas competências específicas, a criação de centros de arbitragem.
- 4 - Enquanto tais centros de arbitragem não forem criados, a promoção do recurso ao processo de arbitragem deve considerar o previsto na lei geral aplicável.

##### **Artigo 56.º**

###### **Mediação e conciliação de conflitos**

- 1 - Através da mediação, a ERSE pode recomendar a resolução de um litígio concreto.

2 - A ERSE pode igualmente sugerir que a resolução do conflito seja obtida através da conciliação das posições das partes em relação ao conflito.

3 - No âmbito dos procedimentos de resolução extrajudicial de conflitos, identificados nos números anteriores, a entidade do SEP responsável pelo objecto da reclamação deve disponibilizar à ERSE, no prazo máximo de 20 dias úteis, as informações que lhe sejam solicitadas para a devida apreciação do conflito.

4 - Sem prejuízo do disposto no número anterior, a não prestação, por ambas as partes em conflito, das informações necessárias e solicitadas, determinará a cessação dos procedimentos de mediação ou conciliação iniciados.

5 - A intervenção da ERSE através dos procedimentos descritos no presente artigo não suspende quaisquer prazos de recurso às instâncias judiciais e outras que se mostrem competentes.

## **Capítulo IX**

### **Disposições finais e transitórias**

#### **Artigo 57.º**

##### **Sanções administrativas**

Sem prejuízo da responsabilidade civil, criminal e contratual a que houver lugar, a infracção ao disposto no presente regulamento é cominada nos termos do regime sancionatório estabelecido nos Decretos-Lei n.ºs 183/95, 184/95 e 185/95, todos de 27 de Julho, com a nova redacção que lhes foi dada pelo Decreto-Lei n.º 56/97, de 14 de Março.

#### **Artigo 58.º**

##### **Pareceres interpretativos da ERSE**

- 1 - As entidades do SEP podem solicitar à ERSE pareceres interpretativos sobre a aplicação do presente regulamento.
- 2 - Os pareceres emitidos nos termos do número anterior não têm carácter vinculativo.
- 3 - As entidades que solicitaram os pareceres não estão obrigadas a seguir as orientações contidas nos mesmos, mas tal circunstância será levada em consideração no julgamento das decisões previstas na Secção I do Capítulo VIII, quando estejam em causa matérias abrangidas pelos pareceres.
- 4 - O disposto no número anterior não prejudica a prestação de informações às entidades interessadas, abrangidas pelo âmbito deste regulamento, designadamente aos consumidores.

#### **Artigo 59.º**

##### **Norma transitória**

Enquanto não for aprovado o Manual de Procedimentos do Gestor de Sistema previsto no Artigo 7.º, continua a aplicar-se, com as devidas adaptações, decorrentes deste regulamento, o Manual de Procedimentos do Gestor de Sistema aprovado ao abrigo do anterior Regulamento do Despacho.

#### **Artigo 60.º**

##### **Norma remissiva**

Aos procedimentos administrativos previstos neste regulamento, não especificamente nele regulados, aplicam-se as disposições do Código do Procedimento Administrativo

### Artigo 61.º

#### Fiscalização e aplicação do Regulamento

- 1 - A fiscalização e a aplicação do cumprimento do disposto no presente Regulamento é da competência da ERSE.
- 2 - No âmbito da fiscalização deste Regulamento, a ERSE goza das prerrogativas que lhe são conferidas pelos seus estatutos aprovados pelo Decreto-Lei n.º 44/97, de 20 de Fevereiro.

### Artigo 62.º

#### Entrada em vigor

- 1 - Sem prejuízo do disposto no número seguinte, o presente Regulamento entra em vigor no dia seguinte à data da sua publicação no Diário da República.
- 2 - As disposições que envolvam a aplicação do regime de tarifas e de preços, a estabelecer pela ERSE no âmbito do Regulamento Tarifário, entram em vigor conjuntamente com aquele regime.